

Ventajas globales de las Comunicaciones Unificadas

El estudio indica ahorros sustanciales para las
organizaciones de tres sectores clave

Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco
Septiembre 2007

FORRESTER®



Oficinas centrales

Forrester Research Inc. 400 Technology Square, Cambridge, MA 02139 USA
Tel.: +1 617.613.6000 Fax: +1 617.613.6000 • www.forrester.com

Índice

Resumen ejecutivo	4
Retos empresariales de la banca minorista	5
Metodología de la encuesta.....	6
Principales conclusiones de la encuesta de banca minorista	7
CU mejora la utilización del personal y reduce los gastos de la delegación.....	13
CU mejora el tiempo de respuesta para los directivos	14
Las conferencias y la colaboración mejoran el rendimiento del banco	17
Los gastos de formación son necesarios, pero controlables.....	19
Resumen de banca minorista.....	22
Retos empresariales de la fabricación	23
Metodología de la encuesta.....	24
Principales conclusiones de la encuesta de fabricación	25
El entorno de colaboración acelera el desarrollo de nuevos productos.....	26
Acceso más fácil a los recursos para una rápida resolución de problemas.....	29
Mejores comunicaciones fomentan una mayor eficiencia.....	31
Gestión de los altos costes de la formación de los empleados.....	33
Resumen de fabricación.....	36
Principales retos de la educación.....	37
Metodología de la encuesta.....	38
Principales conclusiones de la encuesta de educación	39
Para muchos administradores de escuelas, los viajes consumen mucho tiempo	40
La contención de costes en tecnología es un asunto importante en las escuelas.....	42
La preparación ante las emergencias es una preocupación básica para quienes trabajan en una escuela.....	44
Las escuelas mejoran los contenidos curriculares con un mejor acceso a los colegas	47
Las conferencias web y de vídeo amplían las experiencias educativas	50
Enviar mensajes a los profesores no es una tarea fácil	53

Resumen de educación.....	56
Resumen general	57
Anexo A: Notas finales	58

© 2007, Cisco Systems, Inc. Reservados todos los derechos. Forrester, Forrester Wave, RoleView, Technographics y Total Economic Impact son marcas comerciales de Forrester Research, Inc. Todas las otras marcas son propiedad de sus respectivas empresas. Los clientes de Forrester pueden hacer una copia o diapositiva atribuida de las ilustraciones aquí contenidas. Se prohíbe estrictamente la reproducción adicional. Para derechos adicionales de reproducción e información sobre el uso, visite www.forrester.com. La información se basa en los mejores recursos disponibles. Las opiniones reflejan los juicios en ese momento y están sujetos a cambio.

Resumen

Las Comunicaciones Unificadas (CU) transforman el modo en que se comunican las organizaciones ya que facilita el contacto con otras personas a través de cualquier tipo de dispositivo y en cualquier ubicación; esto da como resultado una mejora de los procesos empresariales y de las experiencias del cliente. Las organizaciones necesitan información y CU facilita el flujo de información para acelerar el proceso de toma de decisiones, responder más rápidamente a los clientes, y reducir la latencia en las comunicaciones entre los empleados. La tecnología CU conecta aplicaciones de comunicación como conferencias de voz, vídeo y audio con aplicaciones de colaboración como agendas, correo electrónico, conferencias web, mensajería instantánea y presencia, a través de una plataforma de estándares abiertos, para que las empresas consigan una mayor agilidad y capacidad de respuesta.

Forrester Research ha realizado encuestas a más de 420 directivos de sectores como [banca minorista](#), [fabricación](#) y [educación](#) de seis países, a fin de identificar las áreas en las que las organizaciones encuentran dificultades de comunicación, y cuantificar el alcance de las soluciones que puede aportar CU para resolver estos problemas. Se proporcionó a los participantes de la encuesta una descripción del funcionamiento de CU en algunas situaciones, y se preguntó si estas nuevas capacidades aumentarían su capacidad para comunicarse con mayor eficacia. Las situaciones describen escenarios típicos que se especificaron para cada sector vertical. La encuesta no identificó a ningún producto o proveedor específico.

La encuesta evaluó las principales situaciones de comunicación comunes a la mayoría de las organizaciones: soporte para los empleados móviles, retrasos en los procesos empresariales, carencia de conocimiento compartido entre un personal distribuido, y lentos tiempos de respuesta a problemas cruciales. Aunque cada sector tiene sus propias prioridades, la mejora de la agilidad empresarial, la reducción de costes y el aumento de la productividad de los empleados son factores comunes en todos.

Las siguientes secciones describen las principales conclusiones de estas encuestas en tres mercados verticales. Aunque hay algunas diferencias entre países, el informe confirmó los siguientes puntos:

- Organizaciones de todo el mundo tienen diversas áreas dentro de sus líneas de negocio en las cuales los empleados experimentan problemas de comunicación.
- Un personal distribuido agrega más complejidad y obliga a las organizaciones a implementar comunicaciones eficaces a través de ubicaciones remotas y en situaciones de emergencia.
- Las comunicaciones unificadas proporcionan valor en todos los sectores encuestados en términos de reducción de costes, mayor productividad, resolución rápida de los problemas, mejoras en la satisfacción del cliente y agilidad empresarial.

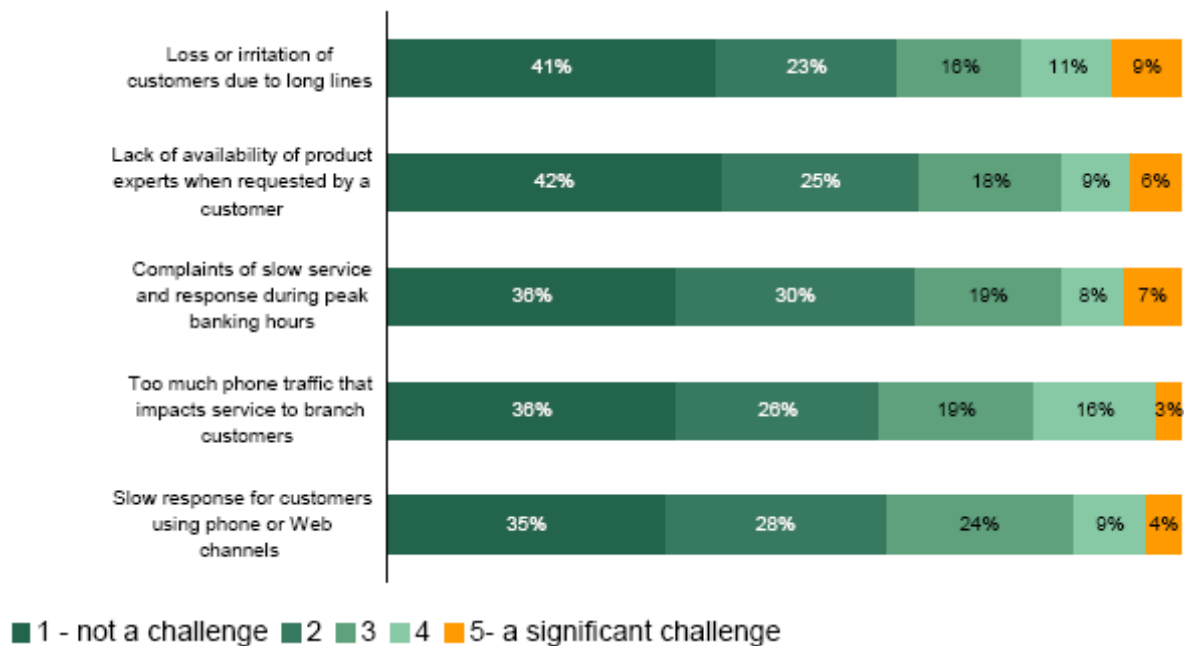
Retos empresariales de la banca minorista

La banca minorista se enfrenta a un entorno competitivo y otorga alta prioridad a la capacidad de respuesta y la retención de clientes.¹ Una comunicación poco eficaz da como resultado una baja satisfacción y el desgaste del cliente. Los objetivos principales de la banca minorista son mejorar la satisfacción y retención de clientes, aumentar los ingresos comerciales y la rentabilidad, y contener los costes a través de una mayor eficiencia operativa.

La banca minorista tiene algunos obstáculos de comunicación que afectan el suministro de servicios a sus clientes. Los problemas típicos que se producen en la banca minorista incluyen los siguientes:

- **Baja satisfacción del cliente debido a un servicio poco eficiente.** Independientemente del canal que elige un cliente para ponerse en contacto con el banco (delegación, teléfono, web, cajero automático o quiosco), los prolongados tiempos de respuesta hacen que los clientes consideren otras alternativas.
- **Carencia de personal disponible para gestionar asuntos complejos.** Los bancos no siempre pueden disponer del experto apropiado para un determinado asunto en todas las delegaciones y cuando lo necesitan. Esto da como resultado problemas de servicio que afectan a la adquisición y satisfacción de los clientes, y al crecimiento orgánico.
- **Soporte para las horas de máximo trabajo en los bancos.** El tráfico de clientes tiende a concentrarse en determinadas horas del día y crea largos periodos de espera y caídas en los niveles de servicio durante la jornada laboral. Los bancos se esfuerzan por mejorar el soporte en estas horas de trabajo intenso sin incurrir en personal adicional, pero a menudo no lo consiguen.
- **Caída en los niveles de servicio para los clientes telefónicos y web.** Los bancos promueven las ventajas de usar canales alternativos a la delegación como, por ejemplo, el centro de atención telefónica o el sitio web, pero el soporte de estos canales cae a veces por debajo de los niveles de servicio que ofrecen las delegaciones.
- **Necesidad de controlar los gastos operativos.** Los bancos se esfuerzan por buscar métodos para aumentar la productividad de los empleados y servir a todos los canales de forma eficiente, sin incrementar las plantillas. Además, los costes de ampliación deben contenerse sin que esto afecte negativamente a la capacidad del banco para dar servicio a sus clientes.

Ilustración 1: Indique la importancia que los siguientes problemas tienen para su banco.*



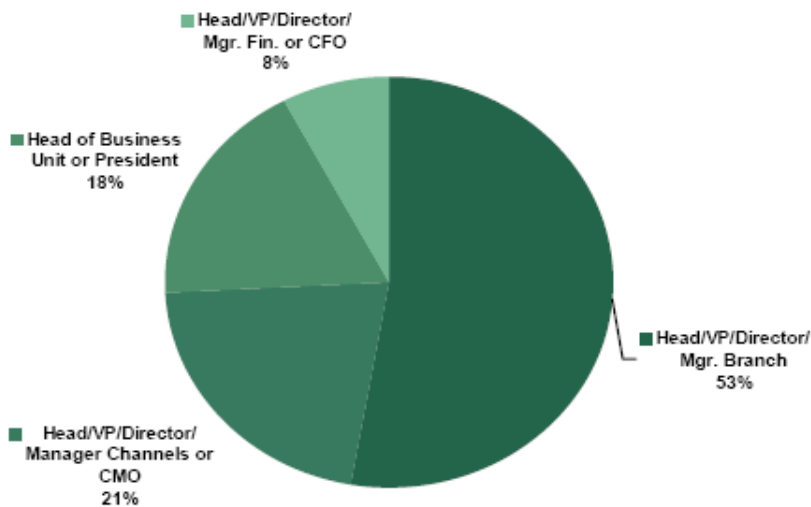
Base: 140 directivos senior de banca minorista

*Los porcentajes no totalizan 100 debido al redondeo

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Metodología de la encuesta

Forrester entrevistó a 140 directivos del sector de la banca comercial de seis países (Australia, Francia, Alemania, India, Reino Unido y Estados Unidos) para evaluar las ventajas de CU para sus operaciones. Los participantes de la encuesta incluyeron al presidente o director de la unidad empresarial (18%), el VP/director de las operaciones de delegaciones o COO (53%), el VP/director de canales o CMO (21%) o el VP/director de finanzas o CFO (8%). Las preguntas que se plantearon a los participantes describían cómo las capacidades de CU se podían aplicar a los problemas. Los participantes debían elegir entre un conjunto de respuestas para cada situación, incluida una respuesta negativa.

Ilustración 2: ¿Cuál de los siguientes roles describe mejor su puesto?

Base: 140 directivos senior de banca minorista

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Esta encuesta incluía varios atributos de comunicaciones unificadas que mejoran los procesos empresariales, incluida la capacidad de contactar más rápidamente con los expertos en determinadas áreas (SME), la mejora de los tiempos de respuesta ante el cliente, la reducción de los retrasos en buscar y colaborar con los colegas, el trabajo compartido con personal senior entre ubicaciones, y la mejora de la accesibilidad de los empleados remotos.

Principales conclusiones de la encuesta de banca minorista

Esta encuesta proporcionó a los directivos seniors de banca minorista una descripción de las capacidades de CU en diversas áreas empresariales. A continuación encontrará las principales conclusiones de esta encuesta global:

- El 80% podría generar más ventas desde el sitio web con la colaboración online de expertos.
- El 85% podría incrementar la satisfacción del cliente mediante la reducción de los tiempos de respuesta.
- El 80% podría acelerar la finalización del proyecto con una mejor colaboración.
- El 76% indicó que el marketing digital en las delegaciones podía ofrecer una diferenciación de marca.
- El 76% podría aumentar las ventas a los clientes con el soporte inmediato de expertos en banca.
- El 89% podría ahorrar tiempo mediante comunicaciones más eficaces con el director de la delegación.
- El 78% podría reducir los costes de formación a través de las conferencias web/vídeo.
- El 82% podría incrementar las actividades comerciales mediante el uso de e-learning para la formación.
- El 81% podría conseguir una mayor productividad de los trabajadores remotos con funciones empresariales avanzadas en sus dispositivos móviles.
- El 73% podría mejorar la productividad general de los empleados a través del uso compartido del personal con los equipos del centro de atención al cliente.

El contacto mejorado con las oficinas centrales respalda las tareas comerciales

Las delegaciones suelen tener que consultar con expertos en determinadas áreas que se encuentran en las oficinas centrales para llevar adelante las oportunidades comerciales complicadas, recibir la aprobación o resolver complejos problemas de los clientes. Por lo general, el contacto con estos expertos requiere varios intentos por parte de los empleados de las delegaciones y tiempo adicional para coordinar las reuniones; todo esto se traduce en retrasos en las respuestas a los clientes.

Para un 76% en las delegaciones, la capacidad de conectar con los expertos aumenta las oportunidades comerciales

Se preguntó a los participantes si tendría efecto sobre las oportunidades comerciales que los empleados de las sucursales tuvieran la capacidad de contactar con los expertos y conectar con los clientes de forma inmediata. El setenta y seis por ciento indicó que esta conexión inmediata con los expertos incrementaría las oportunidades comerciales en la delegación.

Ilustración 3: ¿Cómo se verían afectadas las oportunidades comerciales si las delegaciones tuvieran la capacidad de conocer la disponibilidad de los expertos y conectar con los clientes en tiempo real?



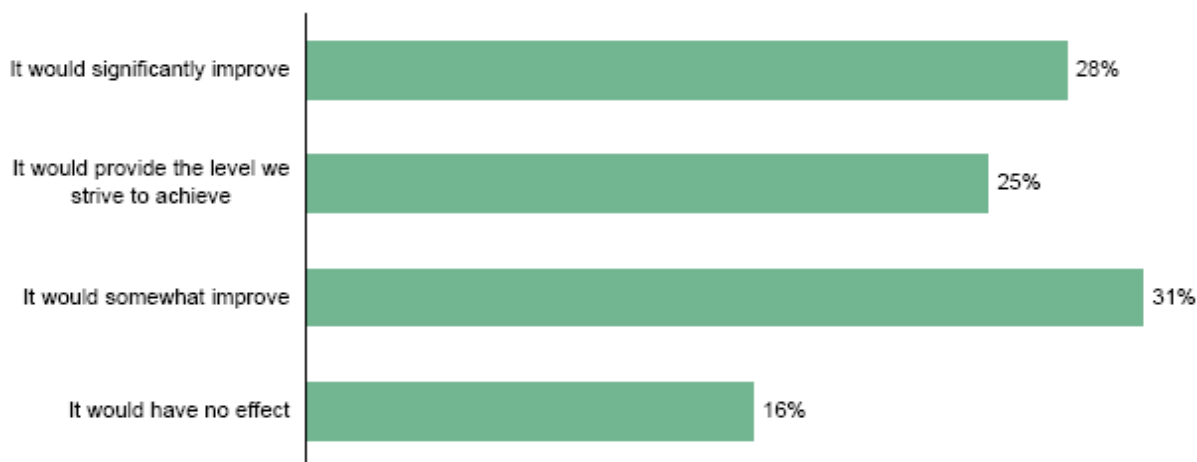
Base: 140 directivos senior de banca minorista

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para un 84% de las delegaciones, los tiempos de respuesta más rápidos mejoran la satisfacción de los clientes

La capacidad de responder con rapidez y conectar inmediatamente con los expertos afectaría positivamente a los clientes de las delegaciones. Los resultados indicaron que el 84% de las delegaciones generaría una mayor satisfacción de los clientes, con respuestas que iban de una mejora significativa a mejora relativa.

Ilustración 4: ¿Cómo se vería afectada la atención al cliente si las delegaciones tuvieran la capacidad de conocer la disponibilidad de los expertos y conectar con los clientes en tiempo real?



Base: 140 directivos senior de banca minorista

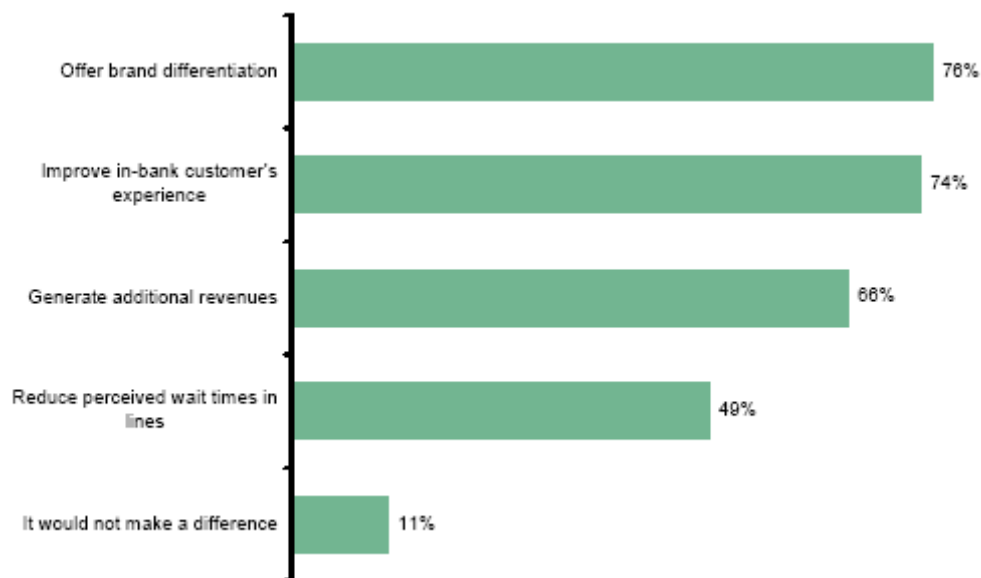
Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

El marketing digital en las delegaciones crea ventajas positivas

Las aplicaciones centralizadas que crean contenido gráfico, de audio y vídeo para los anuncios digitales de las delegaciones proporcionan información en tiempo real a los clientes sobre eventos especiales o promociones bancarias. Se preguntó a los participantes de la encuesta de qué forma afectaría a los esfuerzos de marketing del banco si el departamento de marketing dispusiera de herramientas gráficas para el marketing digital. La mayoría de los directivos indicaron que estas aplicaciones serían un recurso para la diferenciación de marca, mejorarían la experiencia del cliente y generarían ingresos adicionales para el banco.

- Respalda la diferenciación de marca: 76%
- Mejora la experiencia del cliente: 74%
- Genera ingresos adicionales: 66%

Ilustración 5: ¿Cómo se vería afectado el banco si su departamento de marketing tuviera las herramientas disponibles para crear y editar audio, vídeo y contenido gráfico para la cartelería digital, a fin de comunicar a los clientes información sobre eventos especiales y promociones de la delegación? (Marque las opciones válidas)



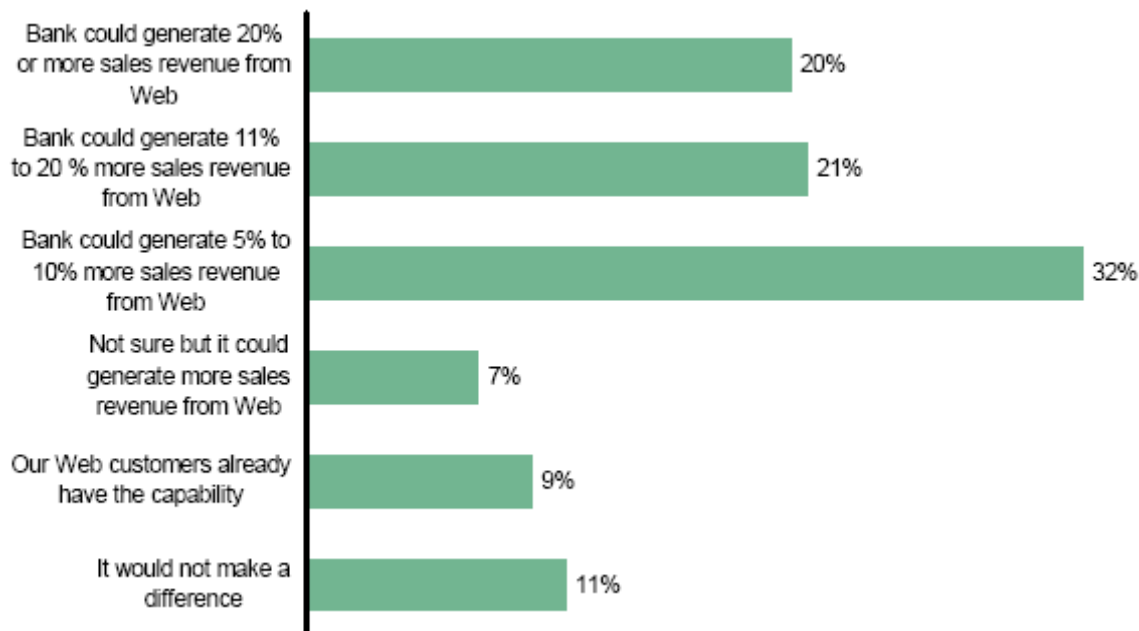
Base: 140 directivos senior de banca minorista

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para el 80% de los bancos, el acceso web inmediato a los expertos genera ventas

La mayoría de los bancos ofrece servicios bancarios en sus sitios web, a medida que los clientes adoptan de forma creciente este canal para los servicios de alto valor. No obstante, cuando los clientes requieren asistencia de los expertos, a menudo se encuentran con retardos considerables y tienen que esperar o buscar las respuestas en otro lugar. Se preguntó a los participantes de la encuesta que estimaran las ventajas comerciales de permitir que sus clientes Internet colaborasen con los expertos cuando se encontraban conectados; un 80% indicó que esto incrementaría los ingresos, el 41% estimaba ganancias que iban del 11% al 20% o más. Otro 32% preveía entre un 5% y un 10% de ganancias en los ingresos, y un 9% adicional afirmaba que ya ofrecía esta capacidad.

Ilustración 6: ¿Cómo se verían afectadas las ventas a través de este canal si los clientes Internet del banco pudieran colaborar con los expertos cuando están conectados?



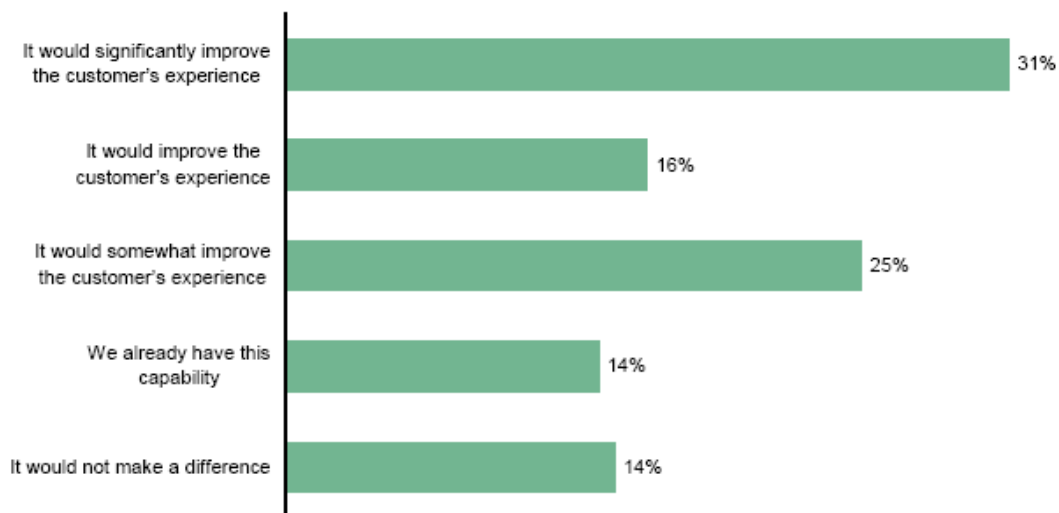
Base: 140 directivos senior de banca minorista

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para el 72% de los bancos, el enrutamiento centralizado hacia los expertos crea experiencias positivas

Los bancos podrían mejorar la eficacia y el compromiso de su personal mediante un número telefónico centralizado para sus clientes y el enrutamiento inteligente de las llamadas a los expertos de forma virtual. Se preguntó a los participantes de qué forma esta capacidad podría mejorar la atención al cliente. El setenta y dos por ciento indicó que esta capacidad sería una mejora; un 14% adicional afirmaba disponer ya de esta característica.

Ilustración 7: ¿Cómo se vería afectada la atención al cliente si su banco pudiera dirigir de forma inteligente las llamadas desde un número central al experto solicitado, en cualquier lugar del banco?



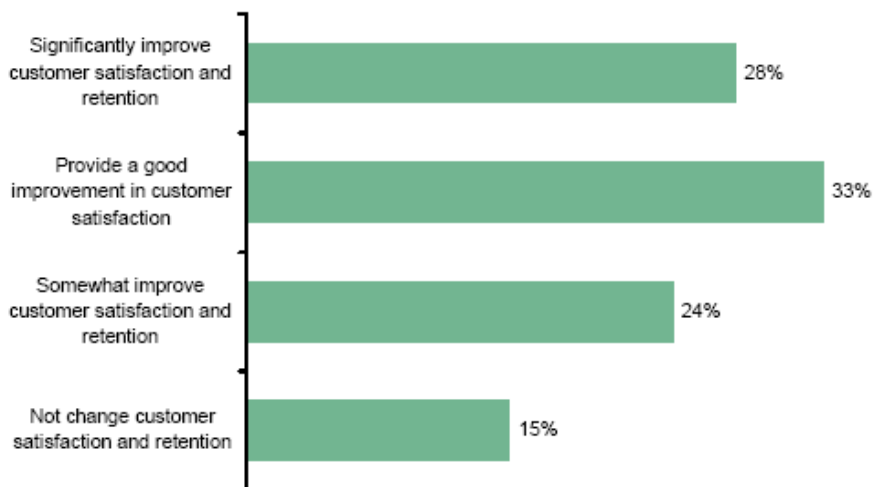
Base: 140 directivos senior de banca minorista

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

La reducción de los retardos en las respuestas del banco aumenta la satisfacción del cliente

Los empleados de las delegaciones se comunican de forma periódica con las oficinas centrales con relación a las actividades de las cuentas de los clientes. Con frecuencia, los empleados de la delegación debe esperar las respuestas y esto se traduce en retrasos para proporcionarlas a los clientes. El ochenta y cinco por ciento de bancos informó que reducir los retardos en la comunicación mejoraría, de forma general, la satisfacción de los clientes de las delegaciones.

Ilustración 8: ¿Cómo se vería afectada la satisfacción del cliente si sus delegaciones redujeran los retrasos en las comunicaciones para obtener respuestas de la oficina central sobre las actividades de las cuentas de los clientes?



Base: 140 directivos senior de banca minorista

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

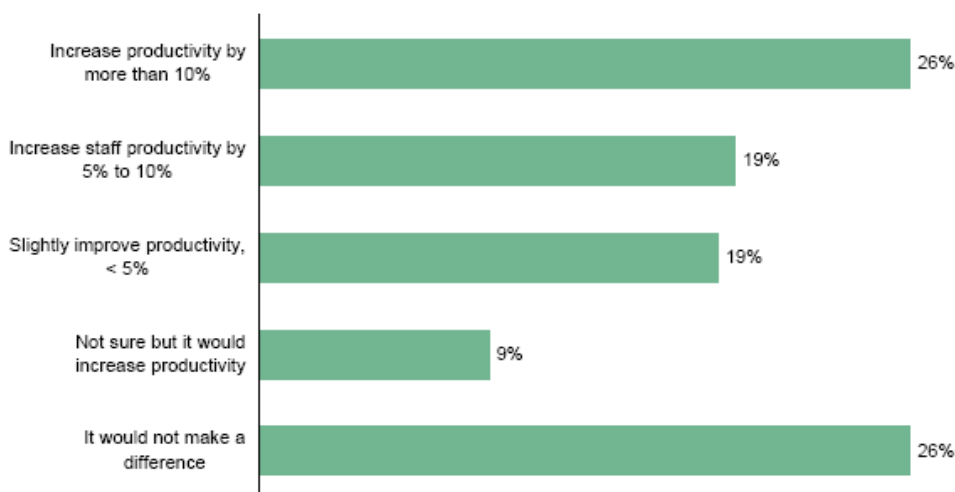
CU mejora la utilización del personal y reduce los gastos de la delegación

El personal representa un gasto importante para la banca minorista, tanto en salarios como en gastos indirectos de espacio y los requisitos del área de trabajo. La optimización del personal ofrece oportunidades para la contención de costes y la eficiencia operativa mediante la reducción de los periodos de inactividad y los desequilibrios en la carga de trabajo. A través de la mejora en la utilización del trabajo del personal, los bancos pueden ofrecer un servicio coherente a sus clientes y, a la vez, reducir los gastos operativos.

El uso compartido del personal bancario durante las horas de máxima actividad mejora la productividad de los empleados

El uso compartido del personal de servicio para atender el trabajo en las horas de máxima actividad de los centros de atención al cliente mejora la productividad de los empleados. Los participantes declararon que compartir personal para dar soporte al tráfico telefónico mejoraría la productividad del personal de la delegación en un 73% de los bancos; el 45% estimó que mejoraría la productividad en un 5% o más.

Ilustración 9: ¿Cómo se vería afectada la productividad general de los empleados del banco si las delegaciones pudieran compartir su personal de atención al cliente para dar soporte a los centros de atención durante las horas pico?



Base: 140 directivos senior de banca minorista

*Los porcentajes no totalizan 100 debido al redondeo

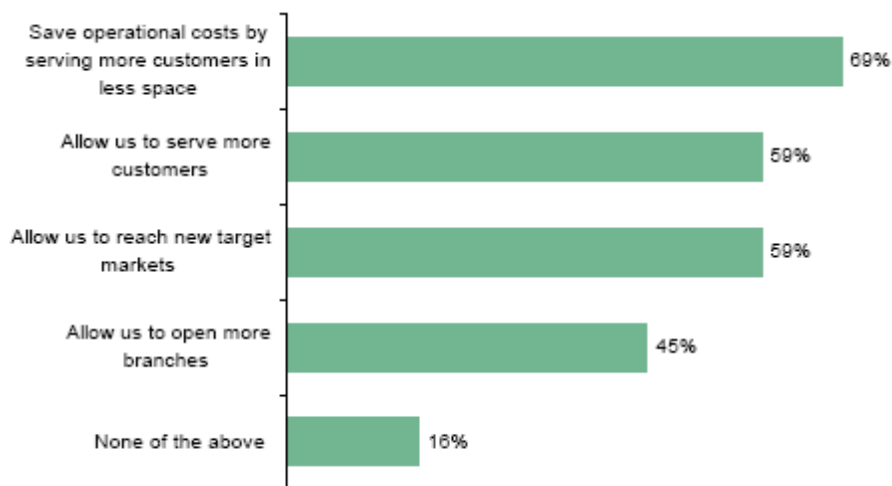
Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Más opciones de autoservicio reducen las operaciones y los costes de personal

La automatización de la banca proporciona opciones de autoservicio a los clientes. Se preguntó a los participantes de la encuesta de qué modo afectaría a los costes de personal, operaciones e instalación si las opciones de autoservicio aumentaran, en comparación a la forma actual de trabajo. Se citaron las siguientes ventajas:

- Reducción de los costes operativos al dar servicios a más clientes en menos espacio: 69%
- Permitiría a los bancos dar servicio a más clientes: 59%
- Permitiría a los bancos alcanzar a mercados objetivos: 59%
- Permitiría a los bancos abrir más delegaciones: 45%

Ilustración 10: Si pudiera reducir los requisitos de espacio de oficina mediante una mayor automatización ¿cómo se verían afectados los costes de personal y de instalaciones en comparación a la administración de un mayor número de personal en ubicaciones más grandes? (Marque las opciones válidas)



Base: 140 directivos senior de banca minorista

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

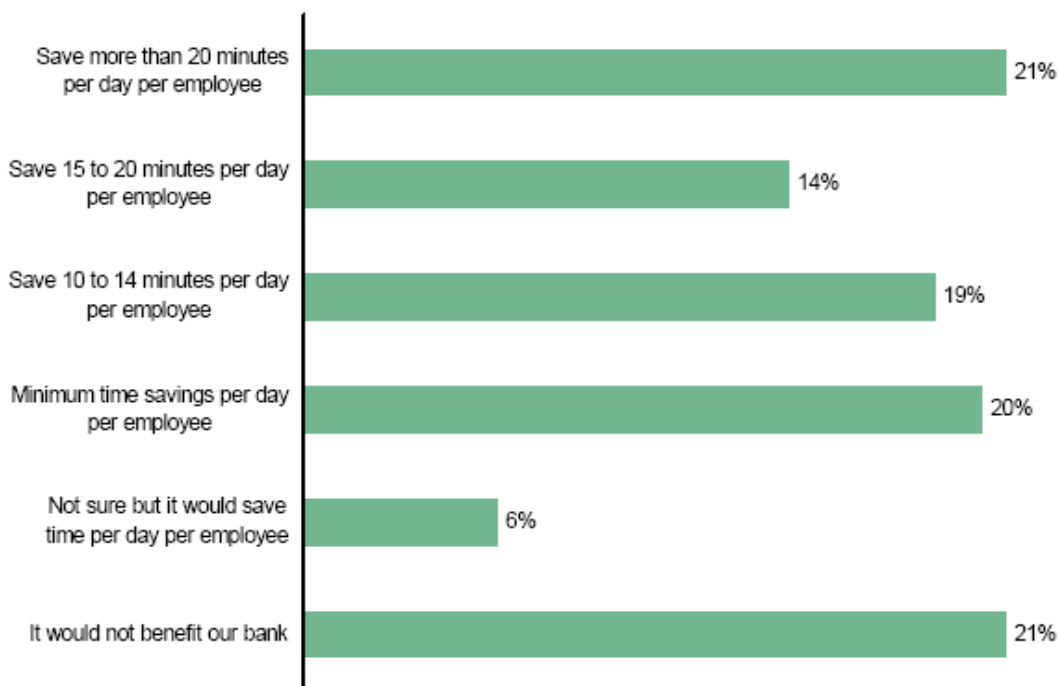
CU mejora el tiempo de respuesta para los directivos

La banca minorista tiene un personal distribuido con muchos empleados que viajan a diversas ubicaciones. Esto hace que sea más difícil para los empleados de la delegación contactar con sus directores para cuestiones cruciales. La imposibilidad de ponerse en contacto con los directivos para resolver asuntos importantes da como resultado demoras, respuestas lentas para los clientes y pérdida de tiempo para el personal de la delegación que intenta encontrarlos.

Para el 80% de los bancos, la capacidad de contactar con otros rápidamente permite ahorrar un tiempo valioso

Se preguntó a los participantes de la encuesta cuánto tiempo podrían ahorrar cada día si los empleados de las delegaciones que intentaban localizar a los directivos requeridos a través de métodos diversos como el teléfono móvil o fijo, el correo electrónico y la mensajería instantánea, pudieran usar un sólo número de teléfono para establecer este contacto. El setenta y nueve por ciento de los participantes indicó que esto representaría una ventaja; el 54%, que ahorrarían de 10 a 20 minutos por empleado y día.

Ilustración 11: ¿Cuánto tiempo se ahorraría si los empleados de las delegaciones que intentan localizar a los directivos requeridos a través de métodos diversos (teléfono móvil o fijo, el correo electrónico y la mensajería instantánea) pudieran usar un sólo número de teléfono para establecer este contacto?



Base: 140 directivos senior de banca minorista

*Los porcentajes no totalizan 100 debido al redondeo

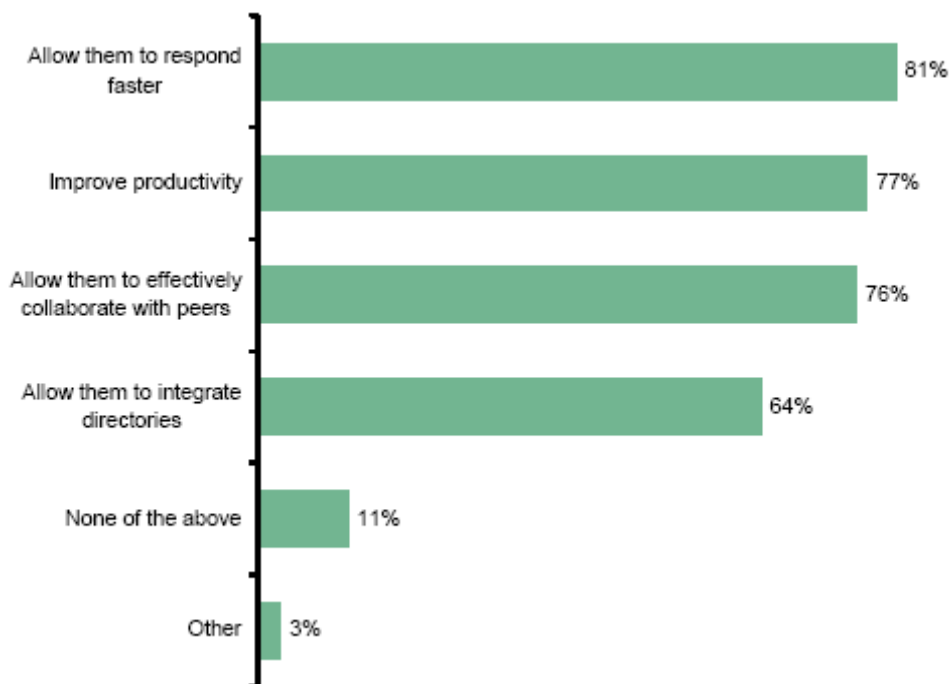
Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

El acceso a las aplicaciones hace que los empleados móviles sean más productivos

A medida que más empleados trabajan lejos de las oficinas centrales y viajan con mayor frecuencia, aumenta la necesidad de permanecer en conexión. Los bancos están incrementando su personal comercial móvil para dar servicio a un área en constante expansión. Los empleados móviles deben hacer frente a restricciones de tiempo y necesitan optimizarlo cuando se encuentran lejos de la oficina. Los participantes de la encuesta indicaron que si los empleados móviles pudiesen ver la disponibilidad de sus colegas desde sus teléfonos móviles o PC, y tuviesen la capacidad de señalar y hacer clic para iniciar una llamada de conferencia, la productividad mejoraría de la siguiente forma:

- Permitiría responder con mayor rapidez: 81%
- Mejoraría la productividad: 77%
- Permitiría a los empleados del banco colaborar eficazmente con sus colegas: 76%
- Permitiría a los bancos integrar los directorios: 64%

Ilustración 12: ¿Cómo se vería afectada la productividad si los empleados móviles pudiesen ver la disponibilidad de sus colegas desde sus teléfonos móviles o PC, o iniciar llamadas de conferencia con un clic? (Marque las opciones válidas)



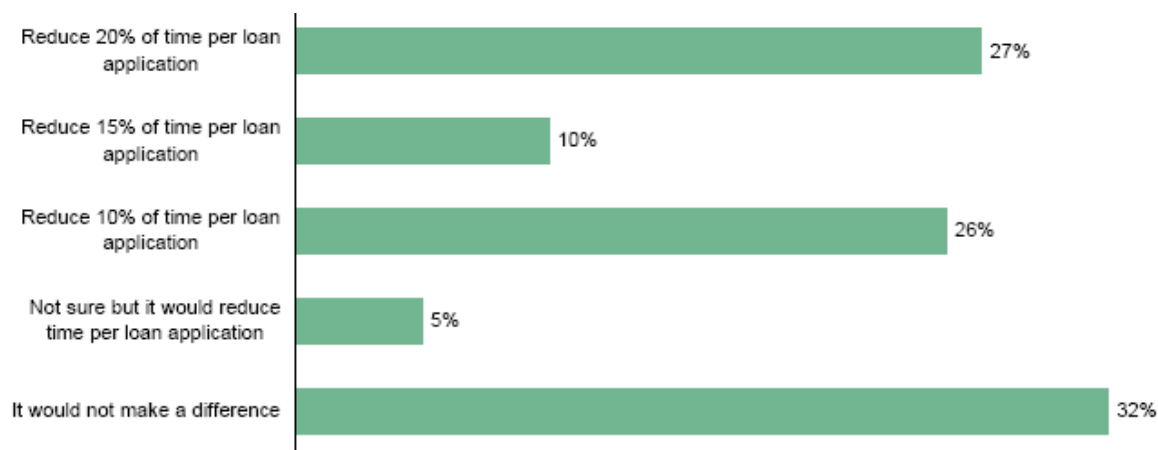
Base: 140 directivos senior de banca minorista

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

La mejor visibilidad del estado del responsable de créditos acelera el proceso de créditos

Los bancos consideran el plazo de respuesta del proceso de solicitud de créditos como un diferenciador competitivo clave. Se preguntó a los participantes de la encuesta cómo afectaría a la capacidad de la delegación de dar servicio a las solicitudes de crédito de sus clientes si los directores de cuentas pudieran determinar la disponibilidad de los responsables de crédito, desde sus equipos o por medio del teléfono, y conectar con ellos de forma inmediata. El sesenta y ocho por ciento de los bancos indicó que esta capacidad reduciría el tiempo de procesamiento de los créditos; el 63%, que esta reducción sería de un 10% a un 20% o más.

Ilustración 13: ¿Cómo afectaría a la capacidad de la delegación de dar servicio a las solicitudes de crédito de sus clientes si los directores de cuentas pudieran determinar la disponibilidad de los responsables de crédito, desde sus equipos o por medio del teléfono, y conectar con ellos de forma inmediata?



Base: 140 directivos senior de banca minorista

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

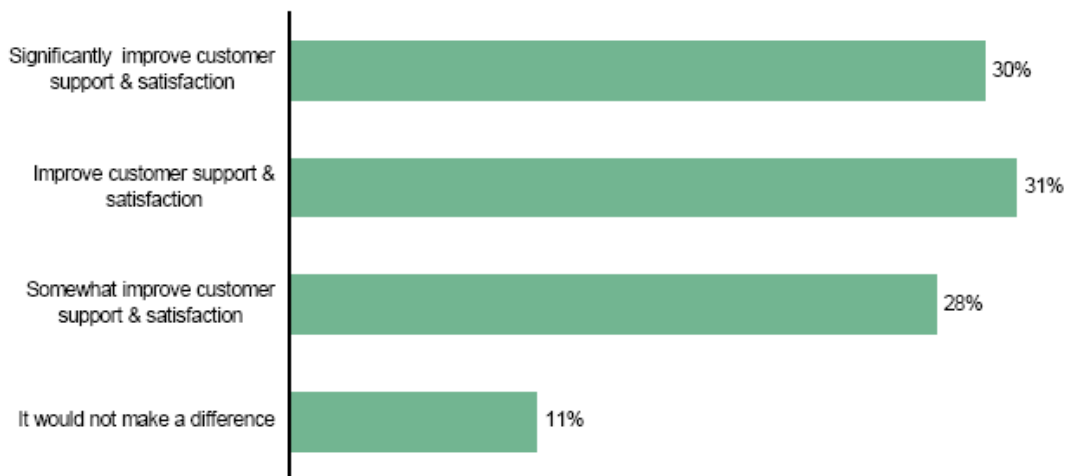
Las conferencias y la colaboración mejoran el rendimiento del banco

La banca minorista depende de la capacidad de conectar con los clientes y responder rápidamente a sus peticiones. Esto requiere una comunicación efectiva entre los empleados de la delegación y las oficinas centrales. Además, los miembros del personal del banco necesitan colaborar unos con otros para resolver los problemas bancarios. Las conferencias y la colaboración interactiva permiten un intercambio más rápido de información y ayuda a que los bancos respondan con mayor rapidez.

Para el 89% de los directores de delegaciones, las capacidades de CU permiten el ahorro de tiempo

Los directores de las delegaciones suelen reunirse de forma periódica para compartir ideas y discutir los problemas relacionados con la dirección de sus delegaciones. Los sistemas avanzados de videoconferencia y las herramientas de colaboración permiten a los directores iniciar sesiones de conferencia interactivas con un sólo clic sobre los nombres de sus colegas. El ochenta y nueve por ciento de participantes indicó que esta capacidad les ahorraría tiempo.

Ilustración 14: ¿Cómo se vería afectado el rendimiento del banco si los directores de la delegación pudieran colaborar con sus colegas en tiempo real para discutir los problemas y compartir las prácticas recomendadas?



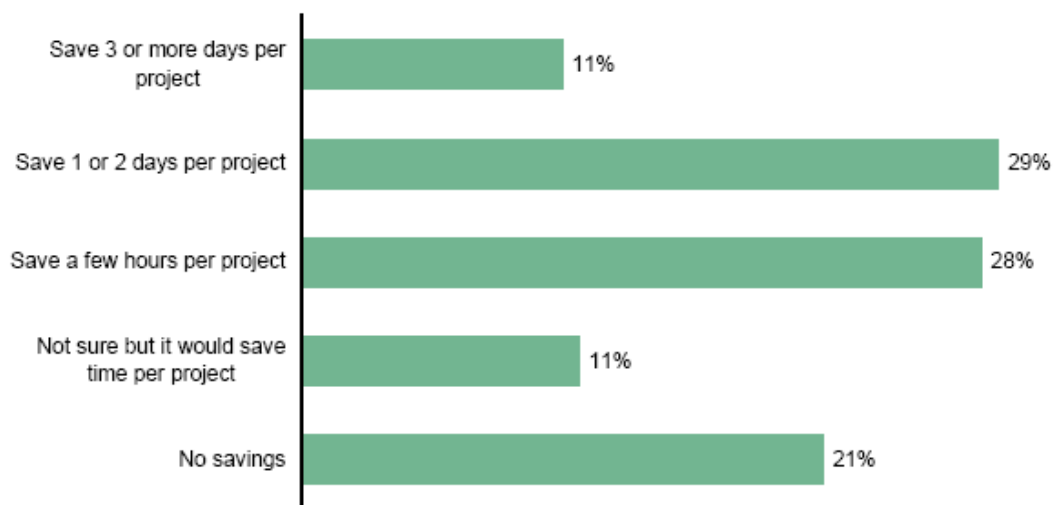
Base: 140 directivos senior de banca minorista

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para el 79% de los bancos, una mejor colaboración acelera la finalización de los proyectos

En los proyectos bancarios suelen participar varios empleados que necesitan comunicarse muchas veces entre sí para revisar y comentar documentos. Se preguntó a los participantes de la encuesta cómo se verían afectados estos proyectos si los miembros del personal pudieran ver y editar los documentos online y de forma simultánea, en lugar de remitirlos una y otra vez por correo electrónico. El setenta y nueve por ciento indicó que ahorrarían tiempo; el 40% estimaba que se ahorraría de uno a más de tres días por proyecto; y el 28%, que se ahorraría unas horas por proyecto.

Ilustración 15: ¿Cómo se vería afectada la finalización de los proyectos si se pudiera mejorar las comunicaciones internas permitiendo a los participantes ver y editar los documentos de forma simultánea durante una teleconferencia, en lugar de comunicarse por correo electrónico?



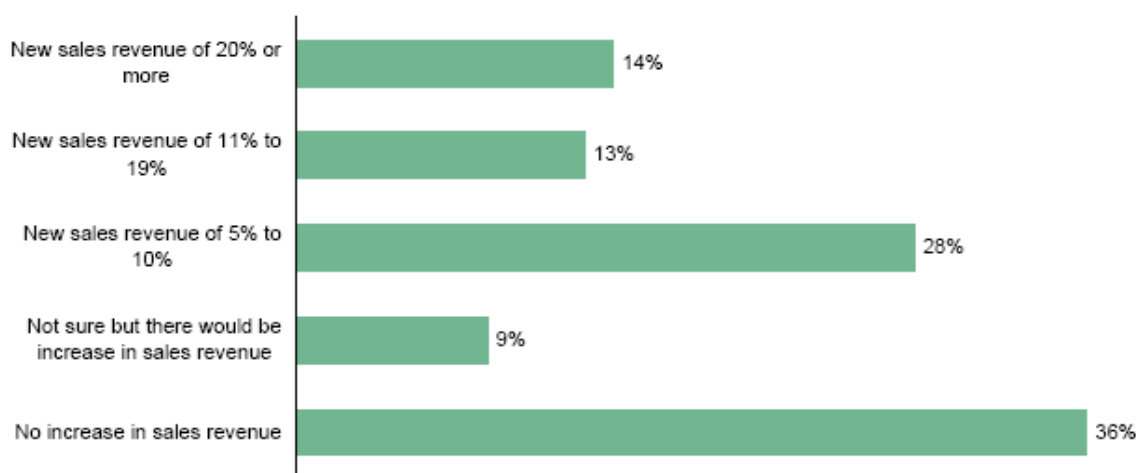
Base: 140 directivos senior de banca minorista

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para el 65% de los bancos, los quioscos de vídeo interactivo aumentan los ingresos comerciales

Los quioscos de autoservicio de clientes con conexiones de vídeo en directo ofrecen a la banca minorista la oportunidad de ofrecer servicios que antes sólo estaban disponibles en las propias delegaciones bancarias. Se preguntó a los participantes de la encuesta cómo se verían afectados los ingresos comerciales si los bancos pudieran ofrecer quioscos ubicados de forma conveniente, con conexiones de vídeo en directo a los expertos para ofrecer servicios avanzados (como, por ejemplo, la apertura de nuevas cuentas). El sesenta y cinco por ciento de participantes indicó que los ingresos se incrementarían; un 56%, que el incremento estaría entre un 5% y un 20% o más.

Ilustración 16: ¿Cómo se verían afectados los ingresos comerciales en las ubicaciones sin delegaciones si pudiera ofrecer quioscos o máquinas autoservicio con conexiones de vídeo en directo a los expertos para proporcionar servicios avanzados (como, por ejemplo, la apertura de nuevas cuentas)?



Base: 140 directivos senior de banca minorista

*Los porcentajes no totalizan 100 debido al redondeo

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

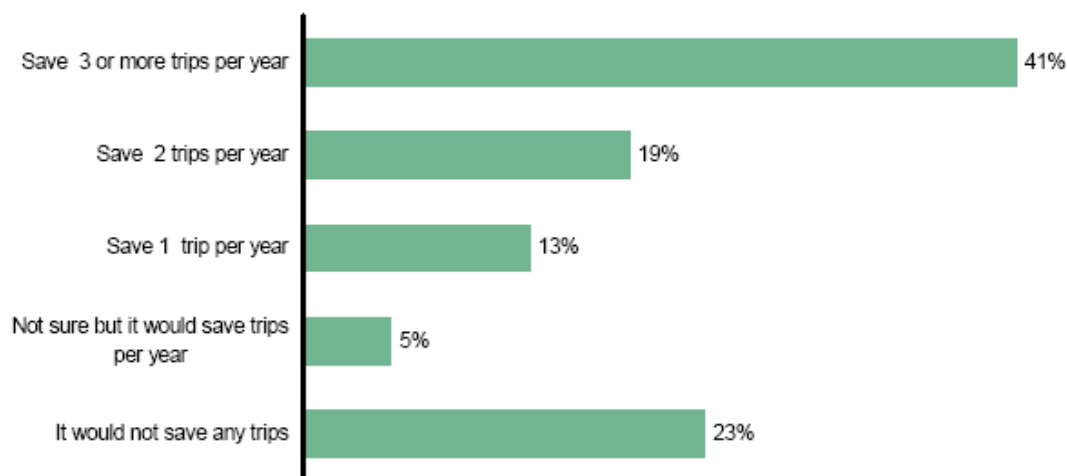
Los gastos de formación son necesarios, pero controlables

La formación en los bancos se realiza, con frecuencia, en las salas de conferencia de las delegaciones o en ubicaciones externas. Sólo unas pocas delegaciones ofrecen formación in situ a los empleados. Aunque los bancos consideran la formación como una necesidad, los costes representan un gasto considerable. En consecuencia, muchos bancos buscan nuevas formas de reducir los gastos de formación sin poner en riesgo la calidad del aprendizaje.

Para el 78% de los bancos, las conferencias de vídeo y web reducen los costes de desplazamiento

La mayoría de los temas de formación resultan adecuados como cursos interactivos en los puestos de trabajo. Los cursos de e-learning reducen el tiempo y los costes de desplazamientos, y proporcionan flexibilidad; esto permite a los directores programar la formación durante las horas de menos trabajo. El setenta y ocho por ciento de los participantes indicó que la formación por vídeo o web en el puesto de trabajo reduciría el número de desplazamientos por empleado; un 60%, que reduciría en dos o más viajes por empleado y año.

Ilustración 17: ¿Cómo se vería afectado el número de viajes externos necesarios para la formación (de media, por empleado y año) si pudiera formar al personal de la delegación sobre los nuevos productos y servicios a través de conferencias web o vídeo?



Base: 140 directivos senior de banca minorista

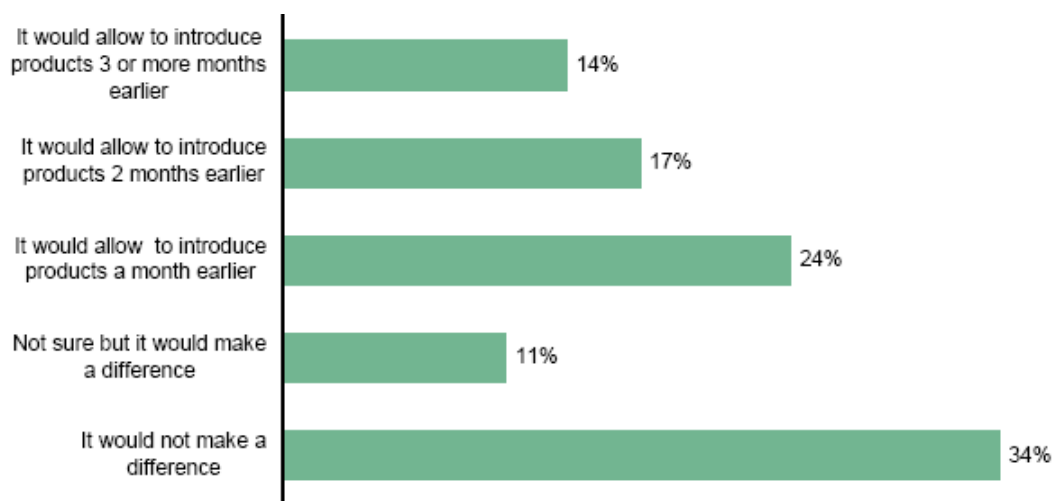
*Los porcentajes no totalizan 100 debido al redondeo

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

La formación por conferencias web o vídeo acelera la introducción de productos

Al ofrecer formación en el puesto de trabajo a sus empleados, los bancos pueden introducir nuevos productos y servicios con mayor rapidez. A la pregunta de cómo afectaría la formación mediante conferencias web o vídeo a su capacidad de introducir nuevos productos y servicios, el 66% de los participantes indicó que les permitiría acelerar la introducción de nuevos servicios; el 55% respondió que les permitiría introducir los productos con una antelación de uno a tres meses o más.

Ilustración 18: ¿Cómo se vería afectada la introducción de nuevos productos/servicios si ofrece formación mediante conferencias web o vídeo en el puesto de trabajo?



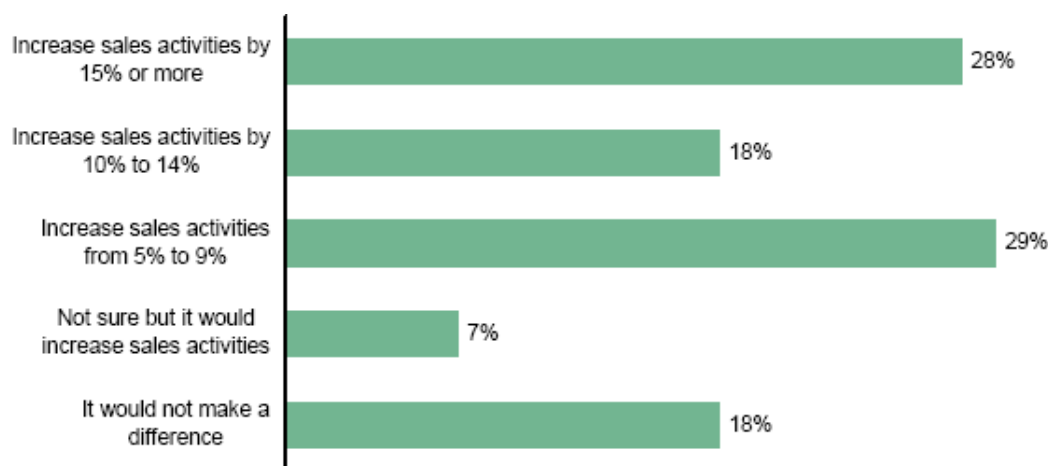
Base: 140 directivos senior de banca minorista

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para el 82% de los bancos, las capacidades de e-learning aumentan las oportunidades comerciales

Proporcionar a los empleados formación periódica sobre nuevos productos y servicios a través de conferencias web o vídeo, aumenta las actividades comerciales, y esto se traduce en más ingresos y beneficios. Se preguntó a los participantes cómo se verían afectadas sus oportunidades comerciales si ofrecieran formación continua a los empleados a través de conferencias web o vídeo. El ochenta y dos por ciento dijo que las oportunidades comerciales se incrementarían; el 75%, que las oportunidades comerciales aumentarían de un 5% a un 15% o más.

Ilustración 19: ¿Cómo se verían afectadas las nuevas oportunidades comerciales en las delegaciones si los empleados pudieran recibir formación periódica sobre los nuevos productos a través de conferencias web/vídeo?



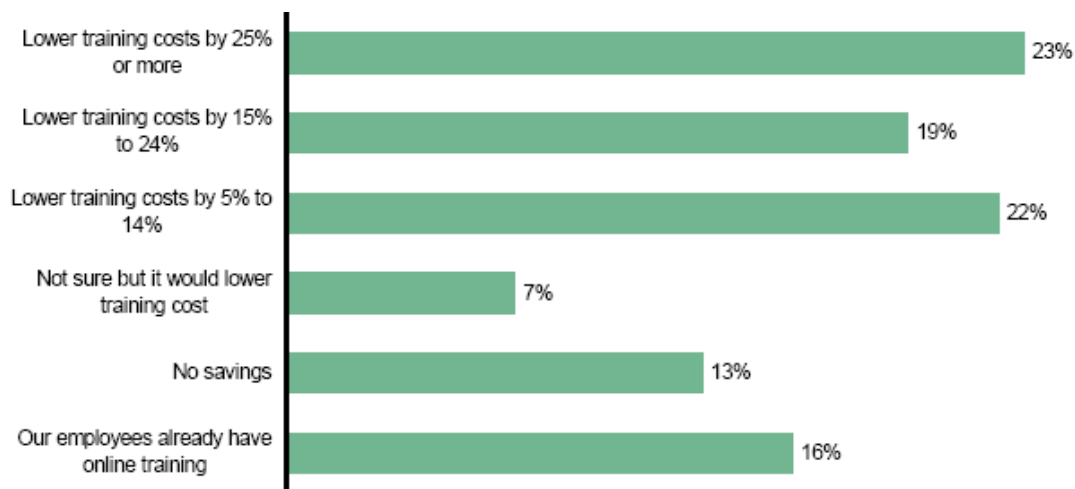
Base: 140 directivos senior de banca minorista

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

La formación mediante conferencias web/vídeo reduce los presupuestos de formación de los bancos

Los menores costes de formación tienen un efecto directo en la cuenta de resultados de un banco. El setenta y uno por ciento de participantes indicó que ofrecer formación por web o vídeo en los PC de trabajo en lugar de que los empleados se desplacen, reduciría los gastos generales de formación (incluyendo los costes de instalaciones, preparación de las salas, honorarios del instructor y sustitución de los empleados en las delegaciones); el 16% contestó que ya hacían uso de esta capacidad para reducir los costes de formación.

Ilustración 20: ¿Cómo se verían afectados los costes de formación si su banco pudiera ofrecer formación web/vídeo en los PC de trabajo en lugar de que los empleados se tuvieran que desplazar para recibir clases?



Base: 140 directivos senior de banca minorista

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Resumen de banca minorista

- **La banca minorista necesita aumentar sus ingresos y proporcionar valor a sus clientes.** Este informe identificó algunas áreas que podía tener una influencia positiva en la capacidad del banco para conseguir sus objetivos de negocio. Las principales ventajas que identificó este informe incluían las siguientes:
- **Mejor atención al cliente.** Existen diversas formas en que las CU mejora las relaciones del banco con sus clientes. Con CU, los bancos pueden responder más rápidamente a las peticiones de sus clientes y acelerar la distribución de productos y servicios, así como el acceso a los expertos adecuados. La banca minorista puede adaptarse mejor a sus clientes a través de todos los canales de comunicación y mejorar la experiencia de aquellos que se ponen en contacto con el banco.
- **Aumento de oportunidades comerciales.** La banca minorista tiene la capacidad de servir mejor a sus clientes si dispone del experto apropiado que pueda gestionar las llamadas del cliente y darle la información que necesita. Además, se puede dar formación al personal interno sobre los nuevos productos y servicios más rápidamente y dar soporte a las nuevas ofertas de productos, consiguiendo así responder con mayor rapidez a los cambios en el mercado. Mediante la mejora de la respuesta a las nuevas oportunidades comerciales, los bancos pueden acortar el proceso comercial y abordar más oportunidades.
- **Reducción o contención de costes.** CU ofrece diversos métodos para que los bancos gestionen los costes. Las conferencias web/vídeo reducen las distancias y facilitan la colaboración entre los empleados del banco y sus clientes. Estas tecnologías permiten usar la capacidad de los expertos e incrementan su disponibilidad en un área geográfica más amplia. Las mejores herramientas de comunicación permiten que los bancos puedan compartir personal para dar soporte a las horas de máxima actividad de los centros de atención, y los quioscos de vídeo son un medio para que los bancos minoristas mejoren los servicios al cliente y aumente su presencia en la comunidad sin ocupar nuevos edificios.

- **Mayor productividad del personal.** Los miembros del personal pueden recibir formación en sus puestos de trabajo para mejorar sus capacidades y obtener información sobre los nuevos productos y servicios. CU, a través de sus funciones de conferencia, reduce la necesidad de desplazamiento de los empleados. Además, potencialmente, puede abarcar un área mayor de ubicaciones de distribución. De esta forma, el personal interno emplea menos tiempo tratando de ponerse en contacto con otras personas y puede dedicar más tiempo a sus tareas, algo que se traduce en un aumento de productividad.

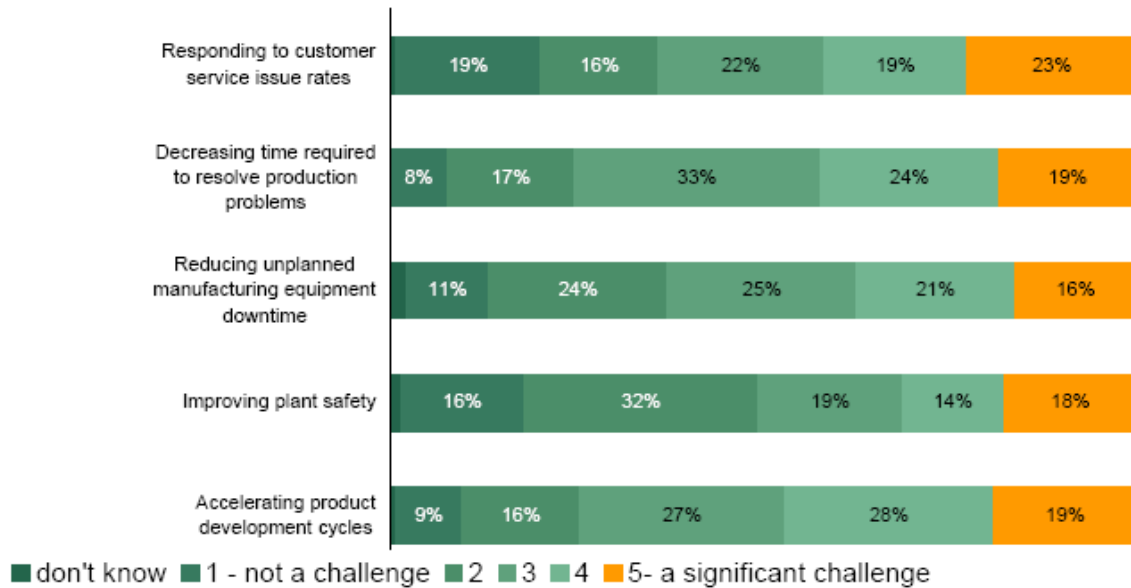
Retos empresariales de la fabricación

Las empresas de fabricación deben hacer frente a presiones competitivas para cumplir con los plazos de producción y de los nuevos productos, ofrecer productos de calidad y responder con rapidez a las demandas en constante cambio de los clientes.² Para estas empresas, resulta esencial mantener el ritmo de la variabilidad del comportamiento de los consumidores y adaptarse rápidamente a las condiciones de un mercado dinámico. Los fabricantes saben que el cumplimiento de la programación en la distribución de productos y la gestión de la cadena de suministro son factores cruciales para obtener y mantener los índices de satisfacción de los clientes. CU ofrece a las empresas de fabricación algunas capacidades que los permiten servir mejor las demandas de los clientes, alcanzar los objetivos de negocio y, al mismo tiempo, mantener el equilibrio entre la agilidad empresarial y la contención de costes

Las principales áreas de preocupación para las empresas de fabricación incluyen:

- **Aceleración de los ciclos de desarrollo de productos.** Las empresas de fabricación enfrentan una presión constante para acelerar continuamente la innovación de los productos, algo que se cuantifica en el periodo necesario para poner un producto en el mercado; una respuesta lenta a las cambiantes condiciones del mercado en este entorno hipercompetitivo coloca a la empresa en una desventaja relativa frente a la competencia.
- **Gestión de la seguridad de planta.** La salud y la productividad de los empleados requiere que los fabricantes mantengan un entorno de trabajo seguro que ofrezca condiciones de trabajo saludables.
- **Reducción del tiempo de resolución de problemas de producción.** Las empresas suelen dedicar tanto tiempo a localizar a personas que puedan resolver los problemas de producción como al diagnóstico y solución de los propios problemas. Esto añade horas a la resolución de los problemas habituales.
- **Cumplir con las expectativas de los clientes.** Los clientes esperan que las empresas cumplan con los compromisos de nivel de servicio en la distribución de productos y la resolución de cualquier problema de calidad que pueda surgir. Las respuestas con retrasos son una causa común de baja satisfacción del cliente.
- **Gestión de costes.** Las empresas enfrentan crecientes costes y, por lo tanto, buscan contener los gastos y reducir el uso de recursos. La mejora de la productividad de los empleados y la reducción del uso de recursos son objetivos básicos para la mayoría de empresas.

Ilustración 21: Indique el grado de importancia de los siguientes problemas para su organización.*



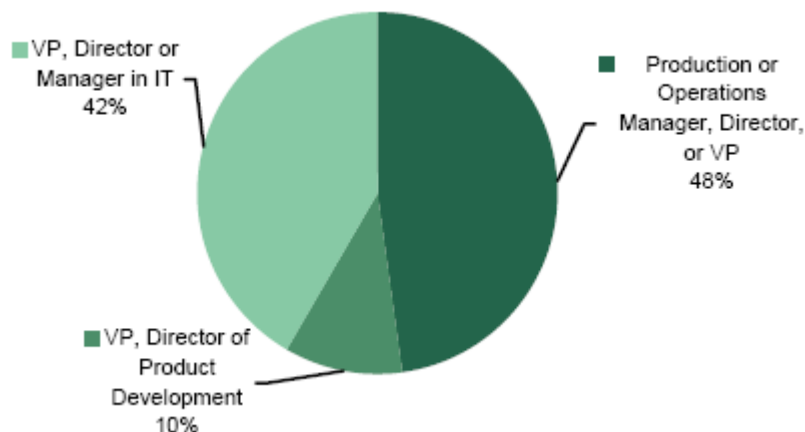
Base: 146 directivos senior del sector de fabricación

*Los porcentajes no totalizan 100 debido al redondeo

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Metodología de la encuesta

Forrester realizó una encuesta global en empresas de fabricación cuyo tamaño iba de 100 a 5.000 empleados. Las entrevistas abarcaron diversas compañías, incluyendo los sectores de hardware informático, componentes y equipamiento electrónico, equipamiento de telecomunicaciones, productos de seguridad, productos de consumo y farmacéuticas. Las encuestas se llevaron a cabo en Australia, Francia, Alemania, India, Reino Unido y Estados Unidos, y se dirigieron a ejecutivos senior de fabricación. Los participantes incluían: nivel de director/VP en producción o director de operaciones, 48%; VP o director de TI, 42%; director/VP de desarrollo de productos, 10%. Las preguntas describían las capacidades de las Comunicaciones Unificadas relacionadas con los procesos empresariales dentro de las empresas de fabricación. Los participantes debían seleccionar entre un conjunto de respuestas acerca de la forma en que CU podría afectar a cada situación.

Ilustración 22: ¿Cuál de los siguientes roles describe mejor su puesto?

Base: 146 directivos senior del sector de fabricación

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Principales conclusiones de la encuesta de fabricación

Esta encuesta describía las capacidades de CU para el desarrollo de productos y la producción dentro de una implementación de fabricación. Los directivos senior del sector indicaron las siguientes ventajas de CU:

- El 83% de fabricantes podría mejorar la satisfacción de los clientes si tuvieran la capacidad de conectar directamente a los clientes con los expertos en un determinado tema.
- El 87% de los fabricantes podrían ahorrar tiempo en el ciclo de desarrollo de nuevos productos con portales de información.
- El 72% de los fabricantes podrían reducir los viajes del personal con capacidades de conferencias web/vídeo.
- El 84% de los fabricantes considera que la resolución rápida de los problemas de producción es una ventaja importante
- El 75% de los fabricantes experimentaba retrasos en los proyectos debido a la imposibilidad de contactar con las personas responsables.
- El 73% de los fabricantes podrían acortar los periodos del ciclo de desarrollo de productos con capacidades de conferencia ad hoc.
- El 70% de los fabricantes podrían reducir el tiempo de resolución de problemas si las personas que pueden resolverlos pudieran ponerse en contacto unas con otras con rapidez.
- El 68% de los fabricantes podría reducir los costes de viaje a través de las conferencias web/vídeo.
- El 71% de los fabricantes podría incrementar la productividad de la planta si tuviera la capacidad de conocer la disponibilidad del personal.
- El 68% de los fabricantes podría ahorrar tiempo en las situaciones de emergencia si el personal tuviera la capacidad de ponerse en contacto a través de cualquier dispositivo utilizando una sola dirección.

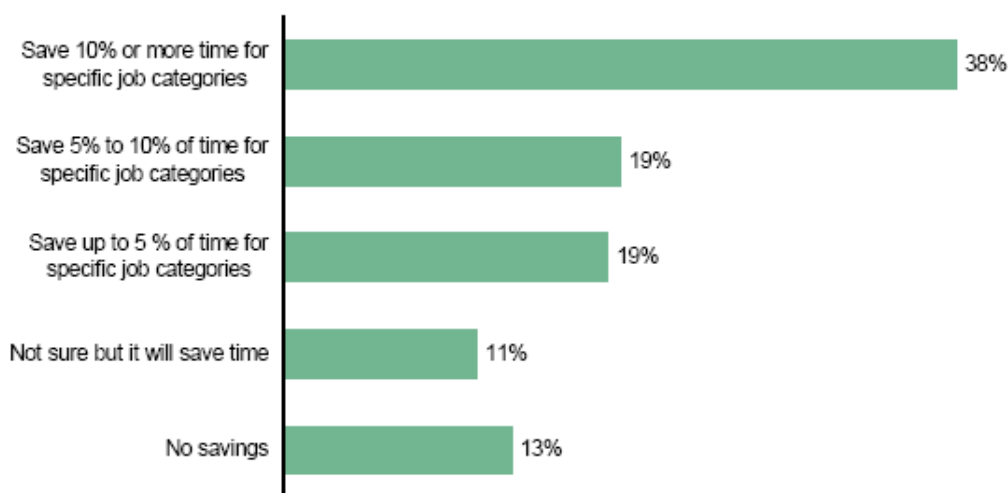
El entorno de colaboración acelera el desarrollo de nuevos productos

Los desarrolladores de productos necesitan responder con rapidez a los cambios en las condiciones del mercado y acelerar el lanzamiento de nuevos productos. La adhesión a los calendarios es esencial, ya que los ciclos de desarrollo de productos prolongados dan como resultado costes de fabricación más altos, excesivo uso de recursos y periodos más cortos de exclusividad en los mercados. La agilidad y la colaboración entre los empleados son claves en el cumplimiento de los exigentes calendarios de producción de nuevos productos.

Para el 87% de empresas, los portales de información ahorran tiempo en el desarrollo de nuevos productos

Los portales de información simplifican y automatizan las tareas de desarrollo de productos, y mejoran el flujo de información de los empleados. Se preguntó a los participantes cuánto tiempo podrían ahorrar si pudiesen mejorar la asignación de tareas y reducir el tiempo de proceso mediante portales de información. El ochenta y siete por ciento de fabricantes indicó que los portales ahorrarían tiempo; el 57%, que el tiempo ahorrado estaría entre un 5% y un 10% o más para determinadas categorías de trabajo.

Ilustración 23: ¿Qué porcentaje de tiempo ahorraría si se pudiese mejorar la asignación de tareas y reducir el tiempo de proceso mediante portales de información que simplifiquen las tareas de desarrollo de productos?



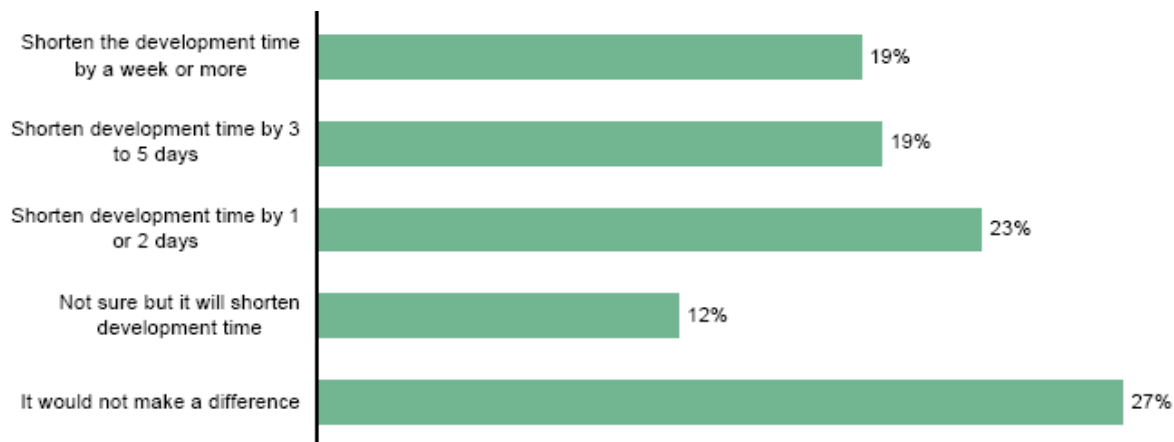
Base: 146 directivos senior del sector de fabricación

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para un 73% de empresas, la conexión directa con expertos acorta los periodos de ciclo de desarrollo de productos

La colaboración con los miembros del equipo en los proyectos es crucial, pero tratar de determinar la disponibilidad de otros resulta, a veces, difícil debido a las ubicaciones distribuidas y la carencia de visibilidad de los colegas. Se preguntó a los participantes cuánto tiempo podrían ahorrar si los equipos de los proyectos pudiesen determinar la disponibilidad de los expertos e iniciar conferencias ad hoc para discutir la información crítica. El setenta y tres por ciento de los participantes indicó que ahorraría tiempo; el 61%, que el periodo del ciclo se acortaría entre un día y una semana o más.

Ilustración 24: ¿Cómo se vería afectado el periodo de desarrollo si los equipos de los proyectos de desarrollo pudieran determinar fácilmente la disponibilidad de los expertos y su método de comunicación de preferencia, y establecer conferencias ad hoc para discutir los principales problemas?



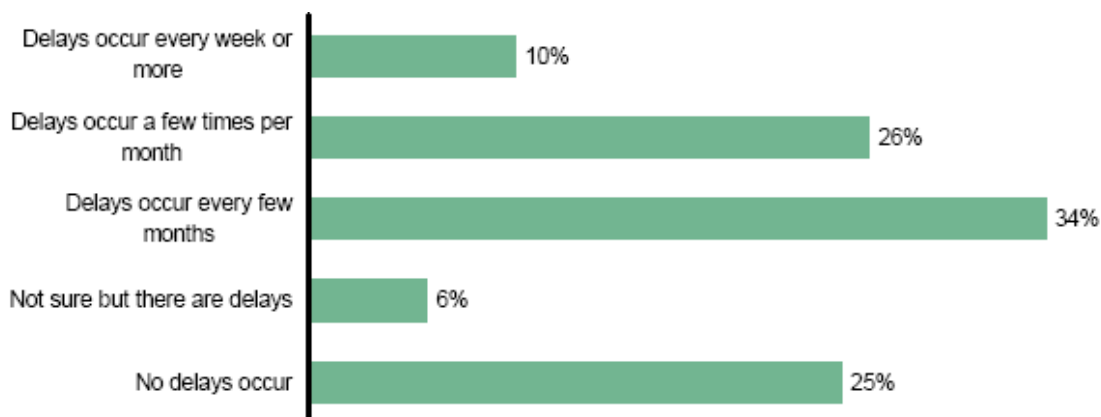
Base: 146 directivos senior del sector de fabricación

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para el 76% de empresas, la dificultad de contactar con los responsables causa retrasos en los proyectos de desarrollo de productos

La comunicación interna ineficaz afecta directamente a la productividad de la empresa y a su respuesta ante los problemas. Las consecuencias de no poder contactar con los responsables (retrasos en los proyectos o paralización del trabajo) son más frecuentes de lo que se cree. Se preguntó a los participantes cuál era la frecuencia de los proyectos retrasados debido a la imposibilidad del equipo del proyecto de contactar con el responsable de las decisiones a fin de obtener su aprobación para un determinado paso del proceso. El setenta y seis por ciento de participantes indicó que experimentaban algún retraso; el 69%, que la frecuencia de estos retrasos podía ser de unas pocas semanas a algunos meses. La reducción del periodo de desarrollo del producto lleva directamente al incremento de ingresos gracias a las ventajas en el periodo de comercialización.

Ilustración 25: ¿Cuál es la frecuencia de los proyectos retrasados en el desarrollo de productos debido a la imposibilidad del equipo del proyecto de contactar con el responsable de las decisiones a fin de obtener su aprobación para un determinado paso del proceso?



Base: 146 directivos senior del sector de fabricación

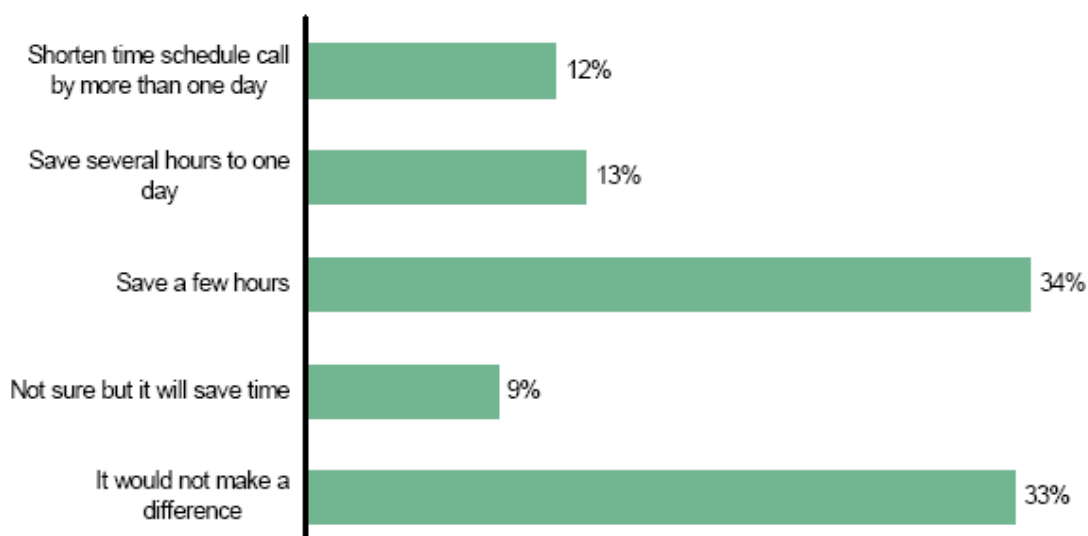
*Los porcentajes no totalizan 100 debido al redondeo

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para el 68% de las empresas, la programación de conferencias con un clic ahorra tiempo

Para muchas organizaciones, planificar una sesión de conferencia y notificar a todos los participantes puede llevar más de un día. Este retraso ralentiza los proyectos debido a la naturaleza de pregunta y respuesta del establecimiento de las llamadas de conferencia. Se preguntó a los participantes cuánto tiempo podrían ahorrar si pudieran invitar a todos los participantes e iniciar de forma inmediata una sesión de conferencia con varias partes desde sus PC, haciendo clic en los nombres de los colegas. El sesenta y ocho por ciento de los participantes dijeron que ahorrarían tiempo; el 59%, que ahorrarían de unas pocas horas a más de un día por llamada.

Ilustración 26: ¿Cuánto tiempo podría ahorrar si pudiera invitar a los participantes e iniciar de forma inmediata una sesión de conferencia con varias partes desde sus PC, haciendo clic en los nombres de sus colegas?



Base: 146 directivos senior del sector de fabricación

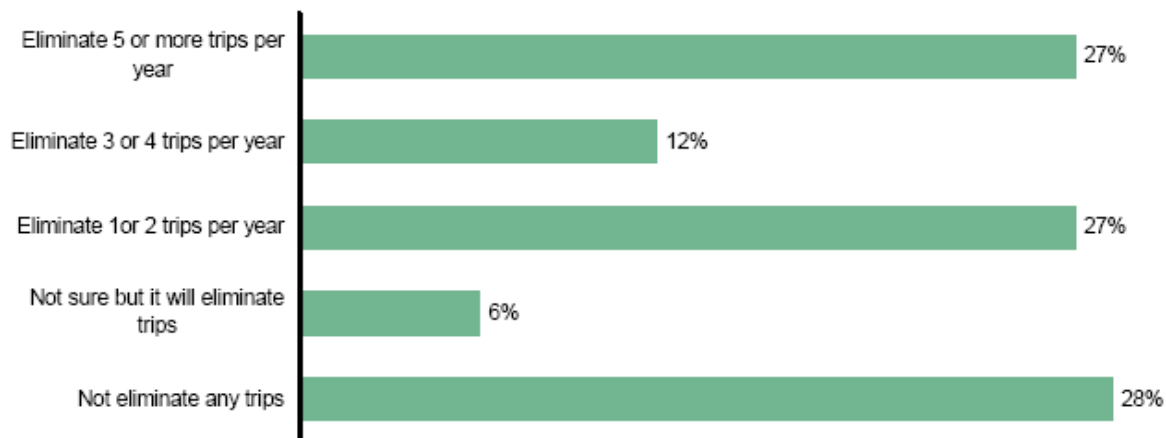
*Los porcentajes no totalizan 100 debido al redondeo

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para el 72% de las empresas, la colaboración web/vídeo reduce los viajes

Los viajes de empresa causan muchos costes, incluido el transporte y el tiempo que dedican los empleados a desplazarse a las reuniones. Las sesiones de trabajo en colaboración a través de conferencias web y vídeo permiten que los empleados compartan información en tiempo real, hagan cambios y logren acuerdos rápidamente, sin perder tiempo en desplazarse. A la pregunta de si facilitar las sesiones de trabajo en colaboración para los equipos de desarrollo de productos establecería una diferencia, el 72% de los participantes indicó que reduciría los viajes internos; el 68%, que se ahorraría de uno a cinco viajes por año.

Ilustración 27: ¿Cómo se vería afectado el número de viajes por año necesarios para las reuniones internas entre los miembros del equipo si los equipos de desarrollo pudiesen establecer sesiones de trabajo en colaboración a través de conferencias web/vídeo?



Base: 146 directivos senior del sector de fabricación

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Acceso más fácil a los recursos para una rápida resolución de problemas

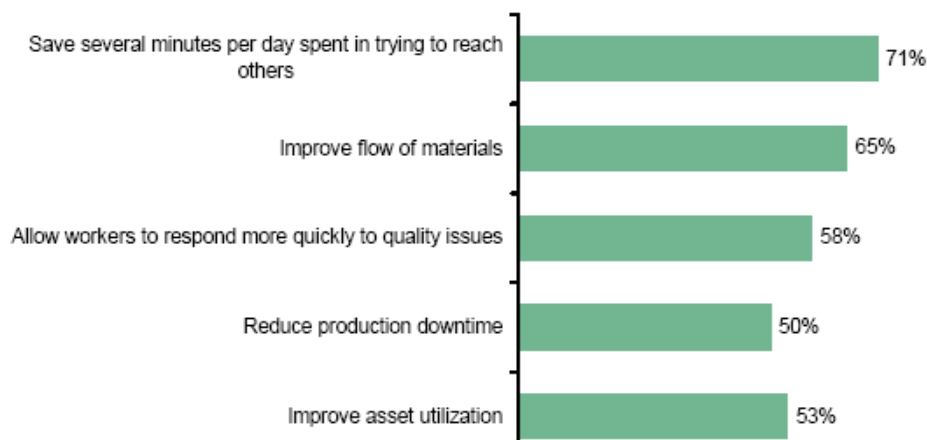
Los problemas de fabricación van de problemas técnicos habituales a paralizaciones completas; todo esto reduce el rendimiento de la producción y afecta no sólo a los costes, sino también a los socios empresariales y clientes. Los fabricantes necesitan resolver cuanto antes los problemas de producción para minimizar las interrupciones. Para solucionar los problemas de planta, las empresas necesitan salvar las limitaciones de distancia de un personal distribuido y proporcionar a los empleados la capacidad de comunicarse de forma eficaz desde cualquier ubicación, en un mínimo periodo de tiempo.

Un acceso mejorado a los colegas aumenta la productividad de la planta

La mayoría de las instalaciones de fabricación se extienden a lo largo de varios edificios y ubicaciones, algo que a veces dificulta que los empleados puedan contactar con los directores y supervisores. Aunque muchos supervisores y directores usan dispositivos móviles, es posible que sigan sin estar accesibles. Los participantes de la encuesta indicaron que ver la disponibilidad de los miembros del equipo en sus dispositivos portátiles aportaría las siguientes ventajas:

- Ahorrar varios minutos por día en el proceso de ponerse en contacto con otros: 71%
- Mejorar el flujo de materiales: 65%
- Permitir a los empleados responder con mayor rapidez: 58%
- Mejorar la utilización de los activos: 53%
- Reducir los periodos de inactividad en la producción: 50%

Ilustración 28: ¿Cómo se vería afectada la productividad de la planta si los supervisores/directores de la planta/producción pudieran ver la disponibilidad de otros miembros clave del equipo? (Marque las opciones válidas)



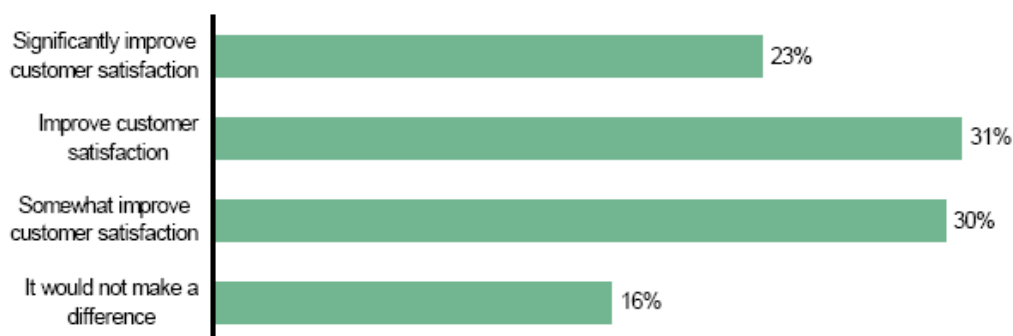
Base: 146 directivos senior del sector de fabricación

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

El 84% de empresas considera que la rápida resolución de problemas es una ventaja importante

Las empresas con capacidad de respuesta y que hacen todos los intentos por solucionar los problemas con rapidez se gana el respeto y la lealtad de los clientes. La mejora de la satisfacción de los clientes ofrece una diferenciación competitiva esencial para la mayoría de las empresas. Se preguntó a los participantes qué significaría en términos de percepción del cliente si la empresa fuese conocida por resolver los problemas con rapidez mediante la reducción de los retrasos en la comunicación. El ochenta y cuatro por ciento indicó que esto mejoraría la satisfacción de los clientes.

Ilustración 29: ¿Qué significaría en términos de percepción del cliente si la empresa fuese conocida por resolver los problemas con rapidez mediante la reducción de los retrasos en la comunicación?



Base: 146 directivos senior del sector de fabricación

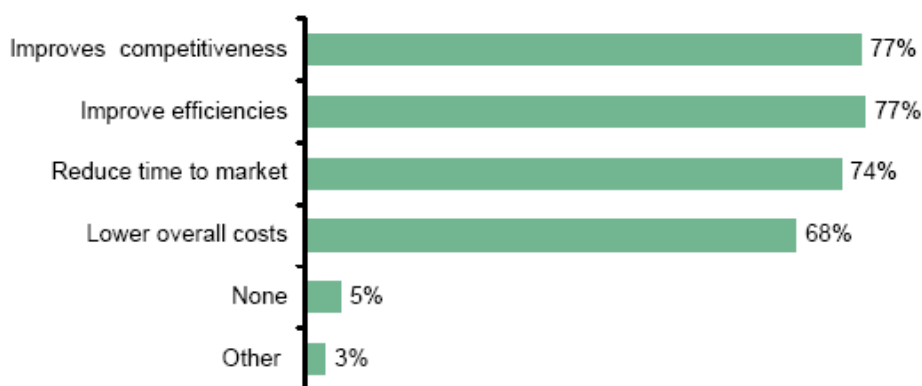
Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Las empresas citan varias ventajas de la reducción de los retrasos en el desarrollo de nuevos productos

Los participantes indicaron que si sus empresas pudiesen reducir efectivamente los retrasos en las comunicaciones, podrían conseguir las siguientes ventajas en los procesos de desarrollo de nuevos productos:

- Mejora de la competitividad: 77%
- Mejora de la eficiencia: 77%
- Reducción del plazo hasta la introducción del producto: 74%
- Reducción de los costes generales: 68%

Ilustración 30: ¿Cuál es el impacto empresarial de reducir los retrasos en las comunicaciones en el desarrollo de nuevos productos? (Marque las opciones válidas)



Base: 146 directivos senior del sector de fabricación

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Mejores comunicaciones fomentan una mayor eficiencia

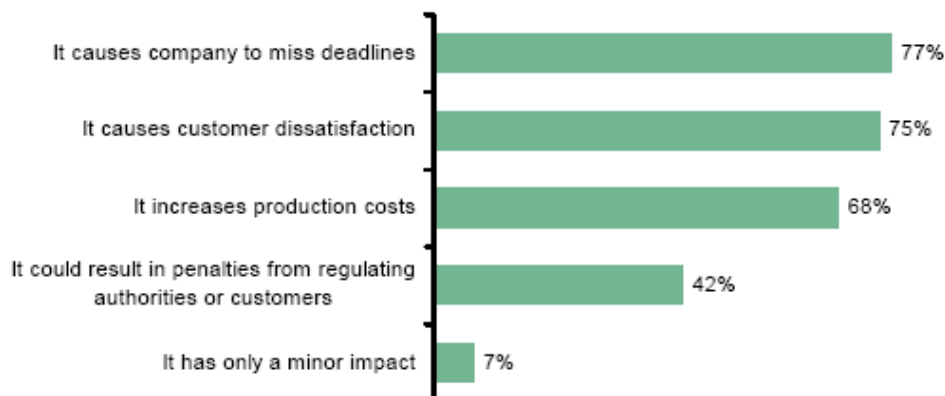
Los directores de fabricación deben adherirse cuidadosamente a los calendarios y comunicar la información de modo oportuno y continuo a los empleados. Para evitar retrasos onerosos, los trabajadores necesitan estar informados al momento de todos los cambios en los calendarios de producción. Las empresas buscan métodos innovadores de funcionar de forma más eficiente y mejorar la productividad de los empleados. Las comunicaciones perdidas o retrasadas en el proceso de fabricación son una fuente de interrupciones, algo que afecta a los márgenes y los beneficios.

Los retrasos en la comunicación durante el proceso de fabricación tienen consecuencias negativas en los costes

Algunas actividades que causan problemas dentro del proceso de producción se pueden relacionar con la forma en que empleados y directores se comunican. Entre las consecuencias más serias, los participantes respondieron que los problemas de comunicación causaban:

- Incumplimiento de fechas límite: 77%
- Baja satisfacción del cliente: 75%
- Mayores costes de producción: 68%
- Sanciones normativas: 42%

Ilustración 31: ¿Cuáles son las consecuencias empresariales de los retrasos en las comunicaciones durante el proceso de fabricación? (Marque las opciones válidas)



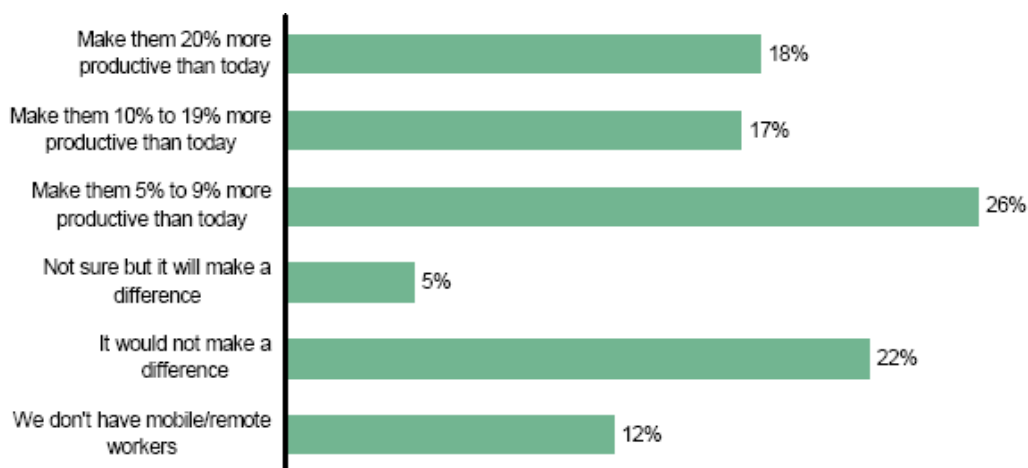
Base: 146 directivos senior del sector de fabricación

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Las funciones avanzadas en los dispositivos móviles mejoran la productividad de los trabajadores remotos

Con un personal que tiende a la movilidad, las empresas necesitan proporcionar a sus trabajadores remotos las mismas capacidades de comunicaciones empresariales que tienen los empleados que trabajan en las oficinas. Se preguntó a los participantes cuál sería el efecto en la productividad si los dispositivos móviles o equipos de los empleados remotos dispusiesen de funciones empresariales avanzadas como conferencias, calendarios integrados, directorios y correo electrónico. El sesenta y seis por ciento indicó que esta capacidad aumentaría la productividad de los trabajadores remotos; el 61%, que la productividad aumentaría de un 5% a un 20% o más. El doce por ciento de los participantes indicó que no tenía trabajadores remotos.

Ilustración 32: ¿Cuál sería el efecto sobre la productividad, si los empleados remotos tuviesen acceso, a través de sus dispositivos móviles o equipos, a funciones empresariales avanzadas como conferencias, calendarios integrados, directorios y correo electrónico?



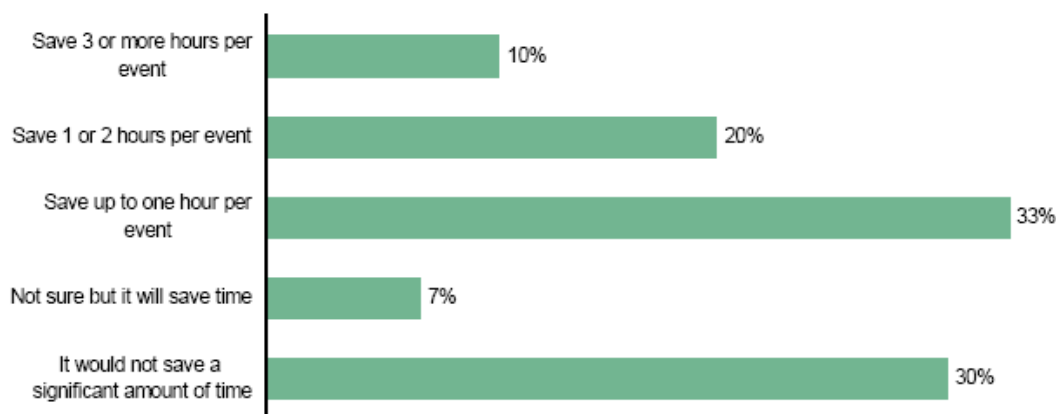
Base: 146 directivos senior del sector de fabricación

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para el 70% de las empresas, contactar con otras personas rápidamente reduce el tiempo de resolución de problemas

Cuando surgen los problemas y los técnicos responsables de solucionarlos no están disponibles de forma inmediata, se producen retrasos porque los empleados intentan localizar al recurso o experto adecuado. Se preguntó a los participantes cómo se vería afectado el tiempo de resolución de problemas si cuando surge un problema de fabricación los empleados pudieran localizar a los ingenieros a través de diversos dispositivos usando una sola dirección. El setenta por ciento de los participantes dijo que se ahorraría tiempo; el 63%, que el ahorro sería de una hora o más por evento.

Ilustración 33: ¿Cómo se vería afectado el tiempo de resolución de problemas si cuando se produce un problema de fabricación los empleados pudieran localizar a los ingenieros a través de diversos dispositivos usando una sola dirección?



Base: 146 directivos senior del sector de fabricación

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

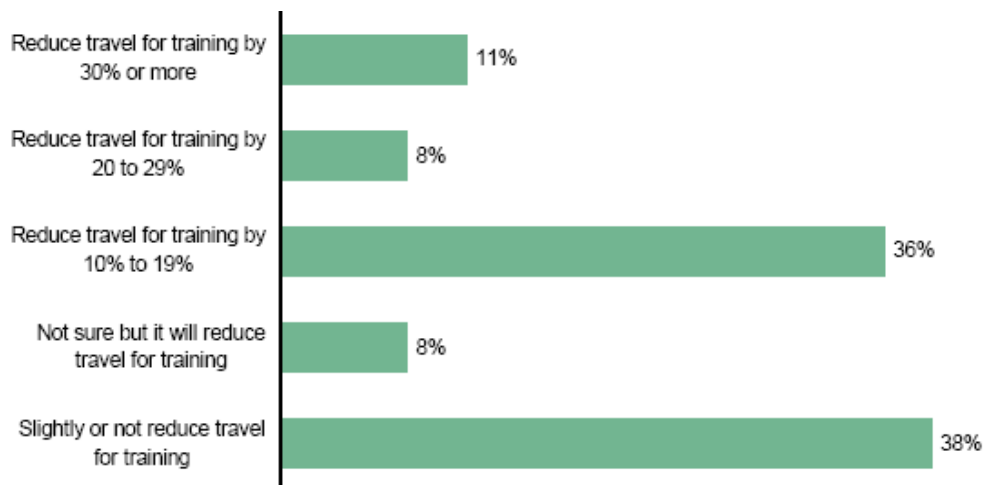
Gestión de los altos costes de la formación de los empleados

Las empresas necesitan proporcionar formación de calidad para atraer y retener a sus empleados. Las compañías líderes ofrecen a sus empleados una formación continua a lo largo de sus carreras para mejorar su rendimiento, dotarles de mayor capacidad y de un mejor conocimiento de los productos. Cuando las empresas envían empleados a ubicaciones lejanas, los costes de viaje para la formación suelen ser considerables y esto es un factor disuasorio para las empresas, que les impide ofrecer el nivel de formación que sería conveniente.

Para el 63% de las empresas, la formación descentralizada por web/vídeo reduce el tiempo dedicado a viajes

La formación tradicional presencial demanda tiempo de desplazamientos e incurre en costes relacionados, incluido el tiempo que no se dedica al trabajo. La formación a través de web y vídeo proporciona la flexibilidad para programar la formación durante los periodos de menos trabajo. El sesenta y tres por ciento de los participantes indicó que la formación programada en periodos de poco trabajo desde ubicaciones descentralizadas a través de conferencias web/vídeo reduciría el tiempo de viaje; el 55% indicó que esta reducción sería del 10% o más.

Ilustración 34: ¿Cómo se vería afectado el tiempo de viaje si la formación habitual interna se pudiera programar en horarios de poco trabajo y desde ubicaciones descentralizadas a través de conferencias web/vídeo?



Base: 146 directivos senior del sector de fabricación

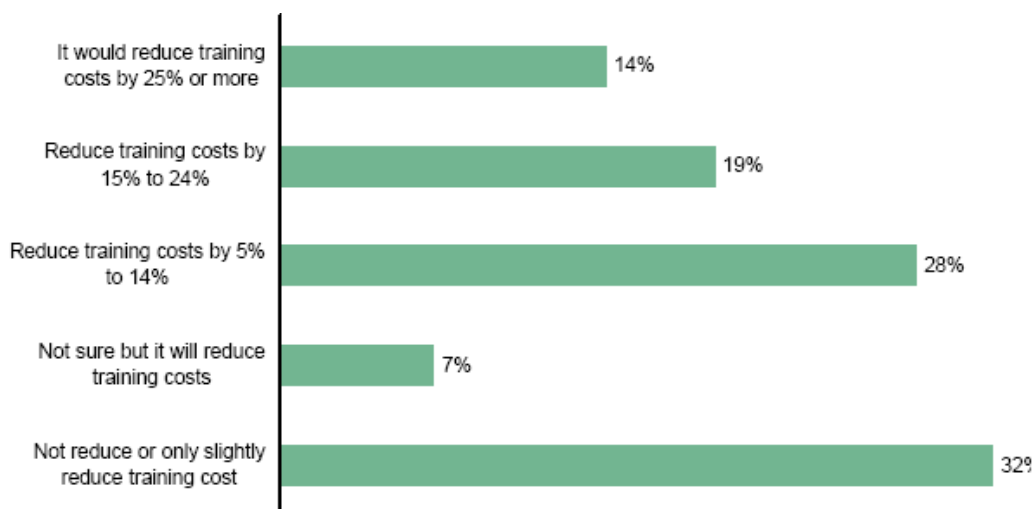
*Los porcentajes no totalizan 100 debido al redondeo

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para el 68% de las empresas, la formación de empleados a través de web/vídeo reduce los costes de formación

Los costes de formación incluyen los costes de viaje de cada empleado, los costes de las instalaciones y la preparación de la sala, y los honorarios del instructor. Se preguntó a los participantes cómo afectaría a los costes de formación si se proporcionara formación a los empleados en el puesto de trabajo, sin tener que desplazarse de sus ubicaciones actuales. El sesenta y ocho por ciento indicó que sus empresas reducirían los costes generales de formación; para la mayoría, la reducción se situaría entre un 5% y un 25%.

Ilustración 35: ¿Cómo afectaría a los costes de formación (incluidos los costes de viaje, instalaciones, preparación e instructor) si se proporcionara formación a los empleados en el puesto de trabajo, sin tener que desplazarse de sus ubicaciones actuales?



Base: 146 directivos senior del sector de fabricación

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

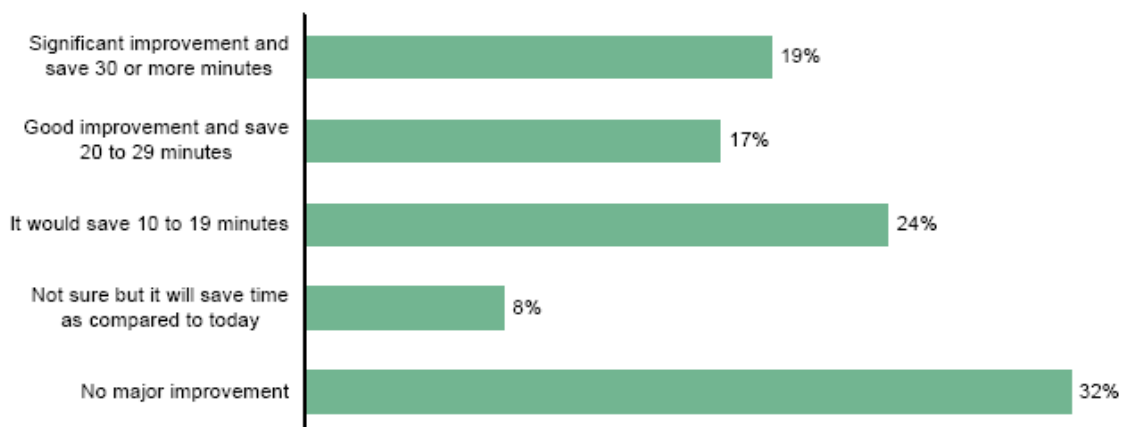
Mejorar los tiempos de respuesta es muy importante en situaciones críticas

Las empresas necesitan responder con rapidez ante cualquier situación crítica para proteger a sus empleados y clientes. La minimización del tiempo que se requiere para responder a situaciones críticas y para conectar a los clientes con los expertos adecuados cuando es necesario, muestra la flexibilidad y capacidad de una empresa en la gestión de situaciones delicadas.

Para el 68% de las empresas, las Comunicaciones Unificadas mejoran la respuesta en situaciones de emergencia

El tiempo de respuesta es esencial para la gestión de situaciones de emergencia, donde cada minuto cuenta. El sesenta y ocho por ciento de los participantes indicó que podría ahorrar un tiempo valioso (el 60%, de 10 a 30 minutos o más) si, en caso de una emergencia, el personal de seguridad y los directores responsables se pudieran poner en contacto con todas las partes necesarias a través de un solo número y mediante el dispositivo idóneo en ese momento.

Ilustración 36: ¿Cómo se verían afectados los procedimientos de notificación si, en caso de una emergencia, el personal de seguridad y los directores responsables pudieran ponerse en contacto con todas las partes necesarias a través de un solo número y mediante el dispositivo idóneo en ese momento?



Base: 146 directivos senior del sector de fabricación

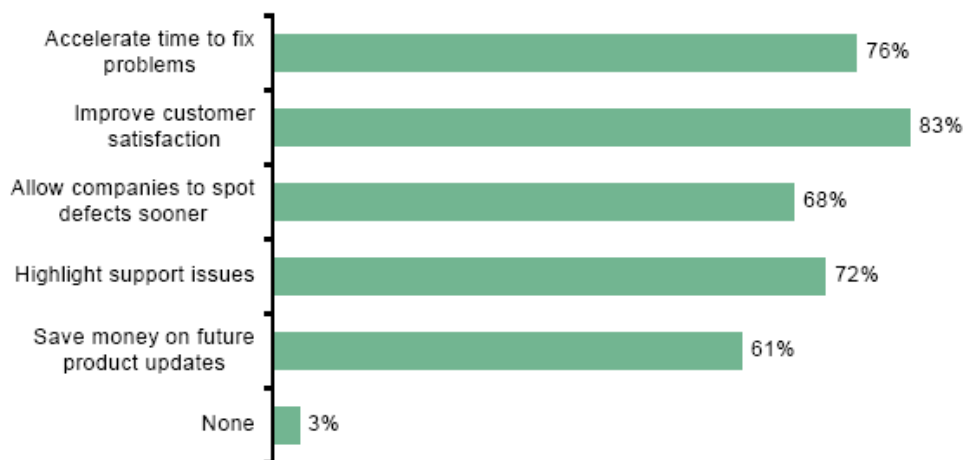
Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

El contacto rápido con los expertos acelera la resolución de los problemas

A menudo, los defectos de los productos no se descubren hasta que se acumulan las quejas de los clientes y se notifica el problema a la dirección senior, algo que puede llevar días o semanas. Mediante la capacidad de transferir directamente las llamadas de los clientes desde el servicio de atención telefónica a los expertos disponibles, las empresas pueden identificar rápidamente los problemas en los productos. Los participantes indicaron que esta capacidad aportaría las siguientes ventajas:

- Resolución más rápida de los problemas: 76%
- Mejora en la satisfacción del cliente: 83%
- Detección de los problemas de soporte: 72%.
- Identificación más rápida de los defectos: 68%
- Ahorros en las futuras actualizaciones del producto: 61%.

Ilustración 37: ¿Cómo se vería afectado el desarrollo de productos y el servicio si se pudiera transferir directamente las preguntas complejas de los clientes al personal de soporte del producto? (Marque las opciones válidas)



Base: 146 directivos senior del sector de fabricación

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Resumen de fabricación

Las empresas de fabricación necesitan maximizar su capacidad de respuesta ante clientes y empleados, y cumplir sus objetivos de diseño, distribución y soporte de sus productos. Para los fabricantes, las comunicaciones internas y el flujo de información juegan un papel muy importante en el cumplimiento de estos compromisos. Las comunicaciones unificadas ofrecen a los fabricantes la capacidad de:

- **Acelerar la resolución de problemas.** CU permite que los empleados traten y resuelvan los problemas con mayor rapidez; esto da como resultado mejoras en el plazo de introducción del producto en el mercado y ahorro de costes a lo largo del desarrollo y la producción. Las organizaciones distribuidas pueden comunicarse de forma más eficaz con sus equipos, reduciendo así notablemente el tiempo que suele llevar el establecimiento de llamadas para discutir asuntos pendientes y tomar decisiones.
- **Gestionar más eficientemente los costes.** Los fabricantes pueden reducir los costes y acortar el ciclo de desarrollo de nuevos productos mediante la capacidad de conferencias ad hoc. Esta capacidad también da soporte a los empleados remotos al implementar funciones telefónicas empresariales en sus equipos o dispositivos móviles, a fin de mejorar su productividad cuando viajan. Además, el uso de las conferencias web/vídeo permite reducir los gastos de formación.
- **Mejorar los tiempos de respuesta ante situaciones críticas.** La seguridad de la planta es una prioridad, y CU permite que los fabricantes respondan con mayor rapidez ante situaciones de emergencia y se pongan en contacto con el personal cuanto antes. Además, los mejores tiempos de respuesta acortan el tiempo necesario para resolver los problemas ya que permite contactar con el personal necesario independientemente de la ubicación.
- **Crear mejores relaciones con los clientes.** CU hace posible que las empresas pongan en contacto directo a sus clientes con los expertos para brindar un mejor servicio y resolver los problemas. El fabricante consigue así una óptima capacidad de respuesta ante los clientes. Además, a través de una mejor comunicación, pueden cumplir mejor con las fechas límite, algo que beneficia tanto a los clientes como a los socios empresariales.

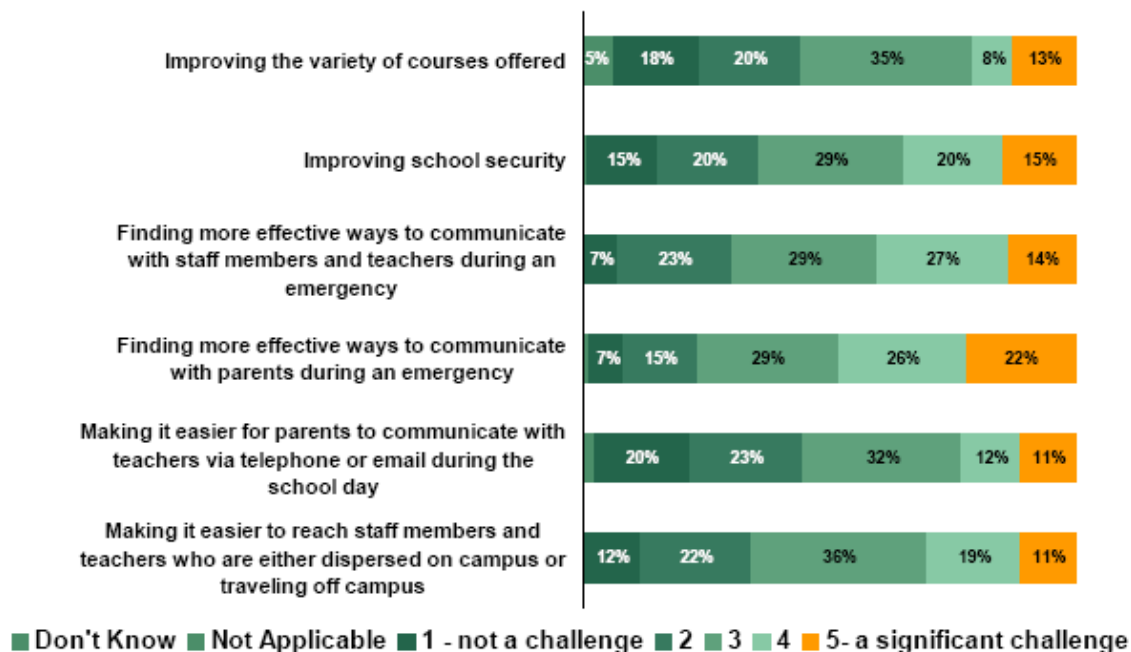
Principales retos de la educación

Los distritos escolares deben hacer frente a muchos problemas relacionados con la gestión de operaciones continuas y, a la vez, ajustarse a los presupuestos.³ Estos distritos se esfuerzan por mejorar la comunicación entre padres y profesores, y por ofrecer un entorno seguro a los estudiantes. Los administradores escolares deben evaluar con sumo cuidado todas las compras y dar prioridad a los gastos orientados a crear entornos propicios para el aprendizaje y que respalden el trabajo de los profesores.

Los principales retos que enfrentan los distritos escolares incluyen:

- **Proporcionar un entorno seguro para el aprendizaje.** La mejora de la seguridad en las escuelas es una prioridad para muchos distritos escolares que buscan garantizar la seguridad de los alumnos y profesores en todo el campus.
- **Mejorar la comunicación dentro de los distritos.** Las escuelas suelen tener dificultades para enviar información a los miembros del personal y los profesores durante situaciones de emergencia. Muchos de los métodos de comunicación que se usan en las escuelas están ya obsoletos o carecen de una cobertura completa.
- **Enviar mensajes a los padres durante las situaciones críticas.** Las escuelas suelen carecer de un canal de comunicación eficaz con los padres durante las situaciones de emergencia. Esto da como resultado frustración porque los padres intentan llamar a las escuelas y se encuentran sin respuesta o con la señal de ocupado, complicando aún más la situación.
- **Ampliación de la comunicación padre-profesor.** Las escuelas quieren mejorar la comunicación entre padres y profesores para garantizar que se reciben todos los mensajes.
- **Desarrollar nuevos métodos para la impartición de cursos y la formación de los profesores y estudiantes a través de la educación a distancia.** La ampliación de la oferta de cursos para los estudiantes, y la planificación del contenido y la formación continua para los profesores son una prioridad para muchas escuelas. Sin embargo, los presupuestos suelen ser un obstáculo a la contratación de nuevos profesores y a la implantación de métodos de acceso más sencillos para la colaboración y la mejora de los programas en curso.

Ilustración 38: Indique la importancia que los siguientes problemas tienen para su escuela.*



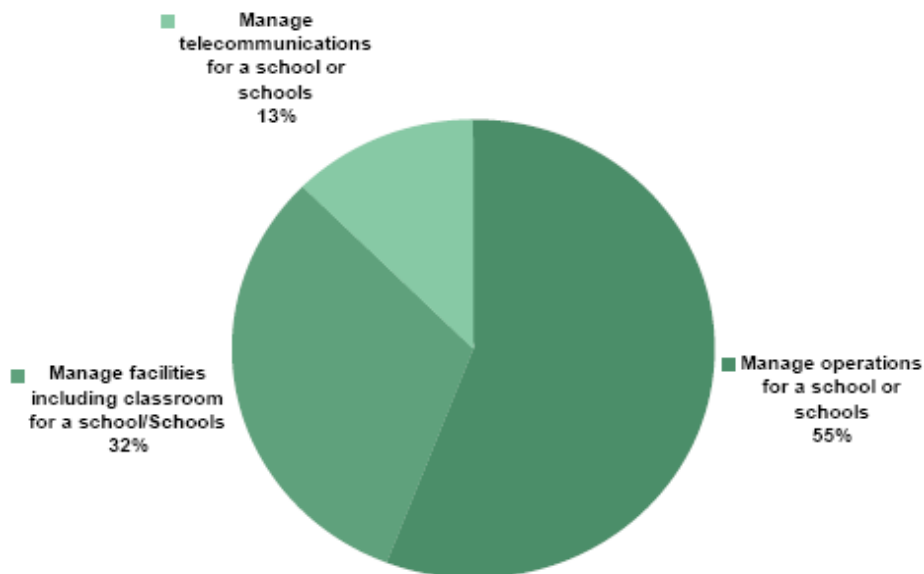
Base: 143 directivos senior del sector de la educación

*Los porcentajes no totalizan 100 debido al redondeo

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Metodología de la encuesta

La encuesta de educación se dirigió a los administradores escolares de escuelas primarias y secundarias, responsables de la inversión tecnológica en comunicaciones de sus escuelas. En la encuesta participaron seis países: Australia, Francia, Alemania, India, Reino Unido y Estados Unidos. Los cargos de los participantes de la encuesta incluían: director de operaciones, 55%; director de instalaciones, 32%; director de telecomunicaciones, 13%. Todos los participantes eran responsables de las compras de equipamiento de comunicaciones, bien de forma directa o mediante recomendaciones. No se suministró a los participantes información específica de ningún fabricante o producto, pero se les dieron ejemplos de cómo las comunicaciones unificadas podrían dar soporte a situaciones habituales en los entornos escolares.

Ilustración 39: ¿Cuál de los siguientes roles describe mejor su puesto?

Base: 143 directivos senior del sector de la educación

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Principales conclusiones de la encuesta de educación

- El 71% podría contactar con los empleados móviles más fácilmente mediante un solo número para una diversidad de dispositivos.
- El 80% podría ahorrar tiempo si conociera la disponibilidad de sus colegas antes de intentar el contacto.
- El 81% podría mejorar la respuesta en situaciones de emergencia mediante una sola llamada externa de notificación.
- El 75% podría mejorar la seguridad a través de la supervisión por vídeo de ubicaciones remotas.
- El 83% podría ponerse en contacto con los padres más rápidamente mediante la notificación automática de marcado externo.
- El 75% estaba a favor de alertas de emergencia interna o “botones del pánico” en las aulas.
- El 71% podría reducir el tiempo de desarrollo curricular mediante la colaboración simultánea.
- El 83% podría reducir el tiempo que se dedica a intentar contactar con otras personas.
- El 79% podría mejorar los programas escolares “paralelos” a través de intercambios por vídeo.
- El 70% podría ofrecer un mejor y más variado contenido curricular a través de capacidades avanzadas de conferencia.
- El 94% podría mejorar la seguridad suministrando actualizaciones electrónicas en los PC de las aulas.

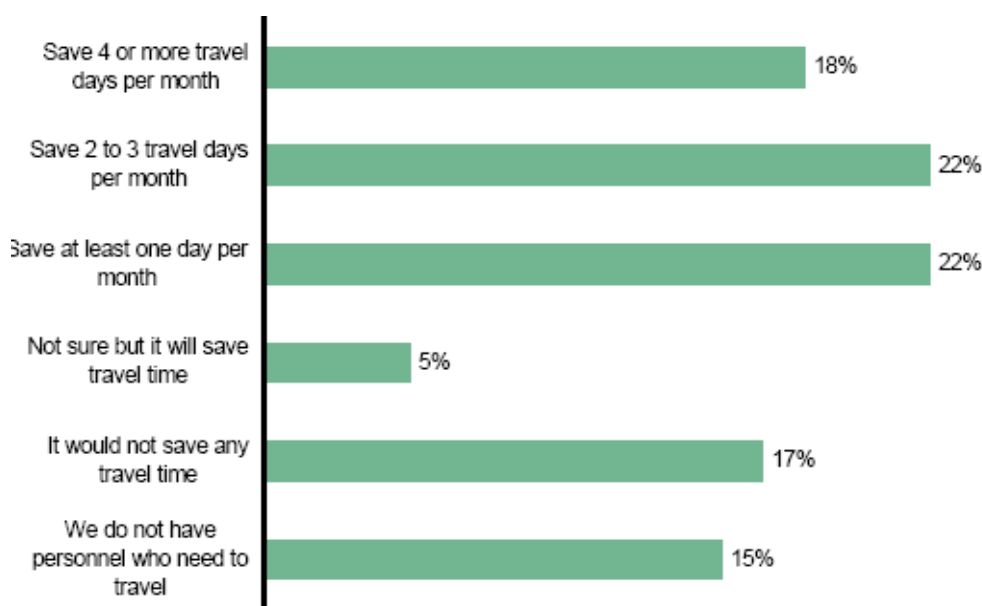
Para muchos administradores de escuelas, los viajes consumen mucho tiempo

Los administradores de escuelas suelen viajar a muchas ubicaciones dentro de su distrito en un día laborable, y con frecuencia encuentran dificultades para que otras personas contacten con ellos. Los administradores consideran que el ahorro de tiempo de viaje es importante, ya que les permitiría centrarse en las responsabilidades de su trabajo. CU ofrece a los administradores muchas opciones para reducir la considerable cantidad de tiempo que dedican a viajar entre las ubicaciones escolares.

Para el 67% de administradores, las funciones avanzadas de conferencia reducen los viajes diarios

La mayoría de administradores viajan continuamente entre las ubicaciones para asistir a las reuniones con el personal de la escuela y con otros administradores. Las características avanzadas de conferencia permiten a los administradores reducir el número de viajes que deben hacer mediante el establecimiento de conferencias interactivas con ubicaciones remotas. El sesenta y siete por ciento de participantes respondieron que si pudieran colaborar con los oficiales de escuelas remotas a través de sesiones web o de vídeo, el tiempo de viaje se reduciría; para el 62%, esta reducción sería de uno a cuatro días o más por mes.

Ilustración 40: ¿Cuánto tiempo podría ahorrar si el personal administrativo que se desplaza entre las ubicaciones para participar en reuniones pudiera colaborar de forma eficaz con los oficiales de escuelas remotas a través de sesiones web/vídeo?



Base: 143 directivos senior del sector de la educación

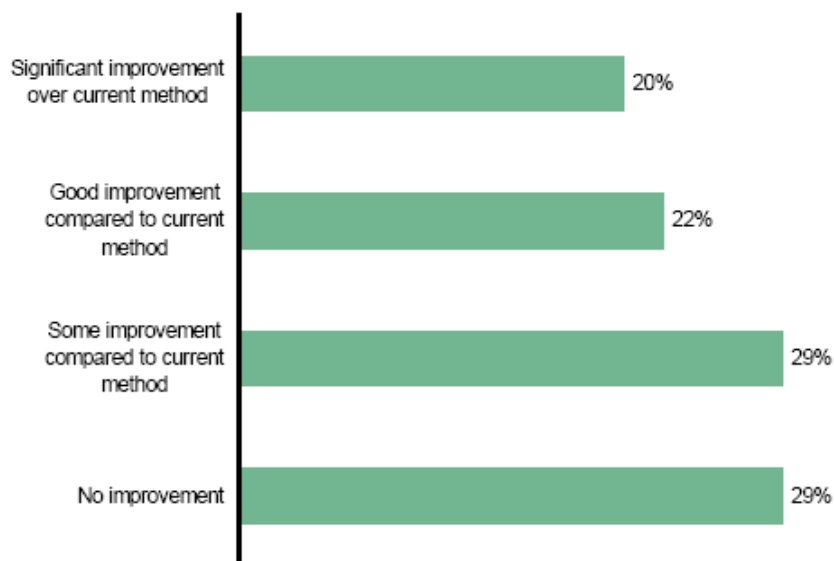
*Porcentajes no totalizan 100 debido al redondeo

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para el 71% de distritos, la capacidad de ponerse en contacto con otras personas de modo rápido y sencillo mejora los métodos actuales de comunicación

A menudo, tratar de ponerse en contacto con los empleados móviles es una experiencia frustrante para los administradores escolares, quienes deben llamar y dejar mensajes en diversas ubicaciones. Con CU, los empleados puede contactar con sus colegas a través de cualquier dispositivo (por ejemplo, teléfono, dispositivo móvil o PC) usando un solo número. El setenta y uno por ciento de participantes indicó que esta capacidad mejoraría el contacto con los trabajadores móviles.

Ilustración 41: ¿Como mejoraría la capacidad del distrito escolar para ponerse en contacto con los empleados móviles si el personal pudiera contactar con ellos de forma inmediata a través de cualquier dispositivo (teléfono, dispositivo móvil o PC) usando un solo número?



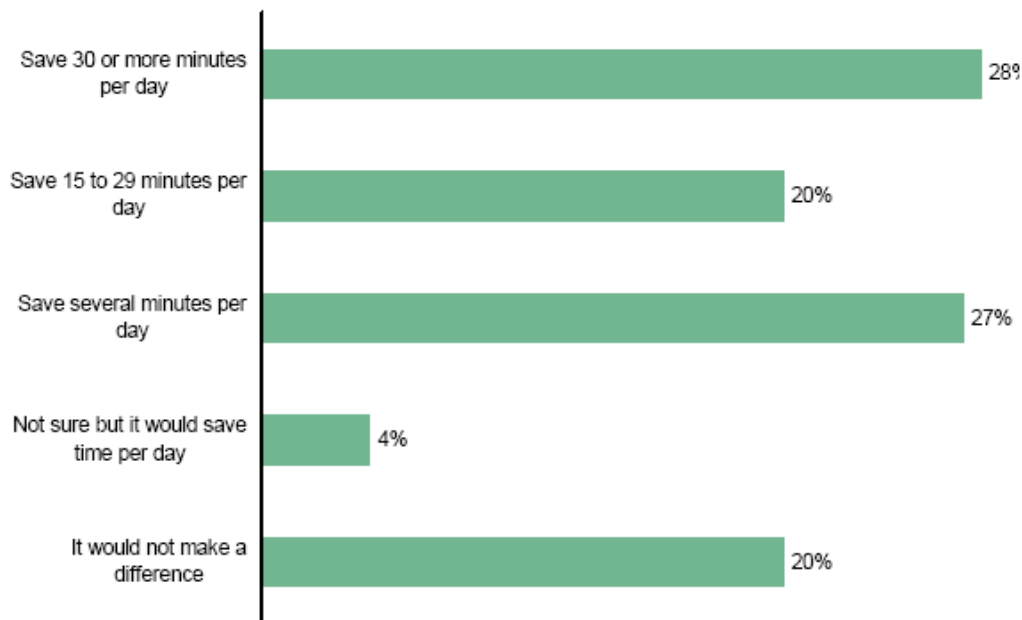
Base: 143 directivos senior del sector de la educación

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para el 80% de participantes, conocer la disponibilidad de los colegas ahorra tiempo

Los entornos distribuidos de muchas escuelas dificultan conocer la ubicación actual y la disponibilidad de los colegas. Se preguntó cuánto tiempo se podría ahorrar si se actualizara automáticamente el estado de los administradores escolares y del distrito de forma que otras personas pudiesen conocer su disponibilidad desde sus teléfonos o PC. El 79% de participantes respondió que se podría ahorrar un tiempo considerable; el 75% ahorraría entre unos minutos a 30 minutos o más por día.

Ilustración 42: ¿Cuánto tiempo se podría ahorrar si el estado de los administradores escolares y de distrito se actualizara automáticamente de forma que otras personas pudiesen conocer su disponibilidad desde sus teléfonos o PC antes de intentar el contacto?



Base: 143 directivos senior del sector de la educación

*Porcentajes no totalizan 100 debido al redondeo

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

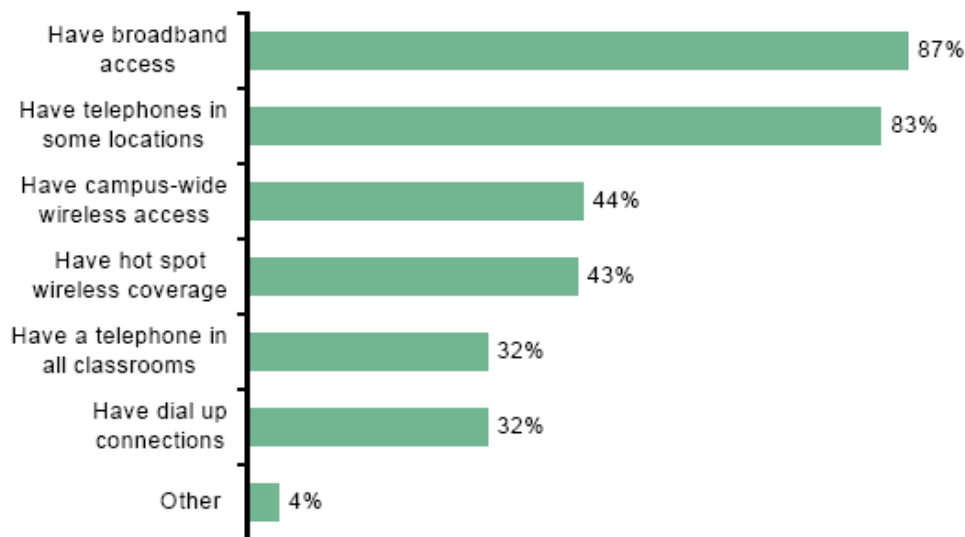
La contención de costes en tecnología es un asunto importante en las escuelas

Las escuelas buscan ahorrar en todas las áreas posibles, y la reducción de los costes de soporte de TI se considera algo muy positivo. Muchos distritos escolares administran sistemas dispares en sus redes, y esto requiere personal TI con entrenamiento en diversas tecnologías y aplicaciones. Para los distritos escolares, la administración centralizada y eficiente de las infraestructuras TI ofrece ahorros potenciales en los costes.

Diversa implementación de tecnologías en los distritos escolares

Se preguntó a los participantes que identificaran el alcance de la adopción de las tecnologías de comunicación por parte de sus escuelas. El acceso de banda ancha obtuvo un índice de adopción del 87%. Los distritos también informaron que el 83% tenían algunos teléfonos, pero sólo el 32% disponía de teléfonos en las aulas. Sólo el 44% ofrecía acceso inalámbrico en todo el campus y el 32% tenía puntos de acceso públicos.

**Ilustración 43: ¿Cuál es la actual cobertura de las comunicaciones en su escuela?
(Marque las opciones válidas)**



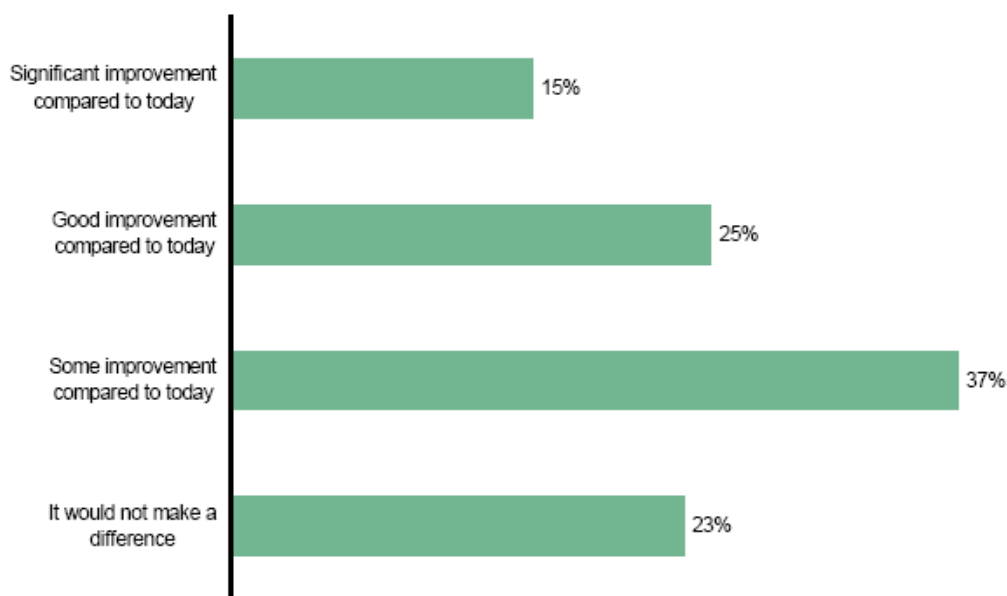
Base: 143 directivos senior del sector de la educación

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para el 77% de los distritos escolares, la extensión de las aplicaciones a los empleados móviles y remotos mejora la productividad

CU proporciona a los trabajadores móviles acceso desde sus teléfonos móviles o equipos a funciones avanzadas de comunicación como, por ejemplo, uso compartido de directorios, capacidad para ver el estado de disponibilidad de los colegas, y conferencias con un clic. Se solicitó a los participantes que indicaran cómo afectaría esta capacidad a la productividad de los trabajadores. El 77% de participantes indicó que mejoraría la productividad.

Ilustración 44: ¿Cómo se vería afectada la productividad si los empleados móviles tuvieran acceso a funciones avanzadas de comunicación desde sus teléfonos móviles o equipos de trabajo?



Base: 143 directivos senior del sector de la educación

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

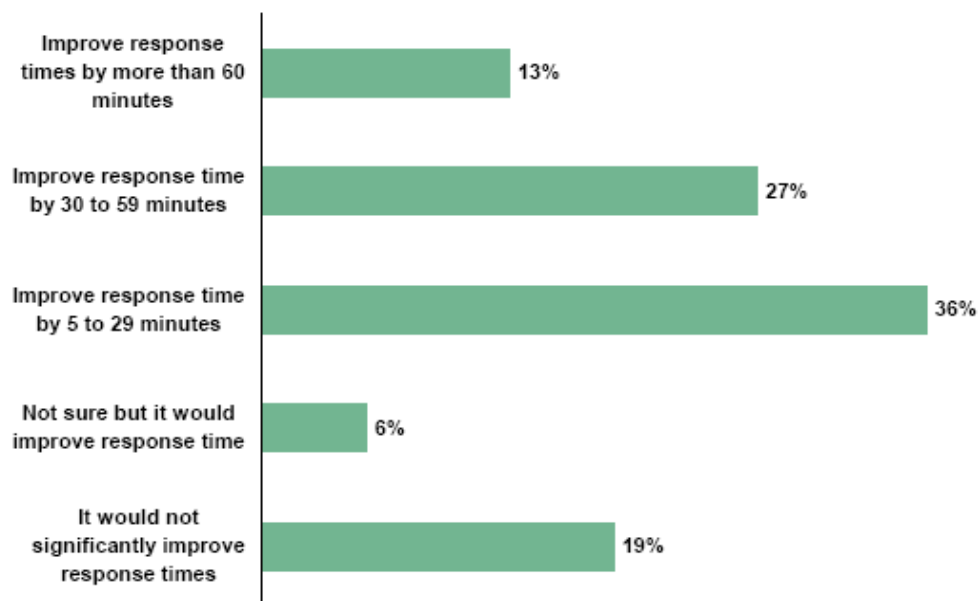
La preparación ante las emergencias es una preocupación básica para quienes trabajan en una escuela

La gestión de la seguridad para los estudiantes y las instalaciones es un objetivo primordial para los administradores escolares. Muchos distritos escolares dependen aún de tecnología ya obsoleta para la seguridad (como la radio de doble vía), dispositivos que tienen un alcance limitado y no ofrecen las capacidades avanzadas de las nuevas soluciones. Todos los distritos escolares están de acuerdo en la necesidad de notificar al personal responsable de las situaciones de emergencia en la brevedad posible.

Para el 82%, la capacidad de ponerse en contacto con otras personas a través de cualquier dispositivo mejora la respuesta ante las emergencias

CU permite que se pueda contactar con los miembros del personal (incluidos los directores, el personal de seguridad y otros administradores) a través de cualquier dispositivo, con una sola llamada. A la pregunta de qué supondría disponer de esta capacidad en una situación de emergencia, el 82% de participantes indicó que los tiempos de respuesta se reducirían; el 76%, que la reducción sería de cinco minutos a una hora o más.

Ilustración 45: ¿Cómo se vería afectada la velocidad de la respuesta en una situación de emergencia si se pudiera contactar con los directores, el personal de seguridad y otros administradores a través de cualquier dispositivo de comunicación y con una sola llamada?*



Base: 143 directivos senior del sector de la educación

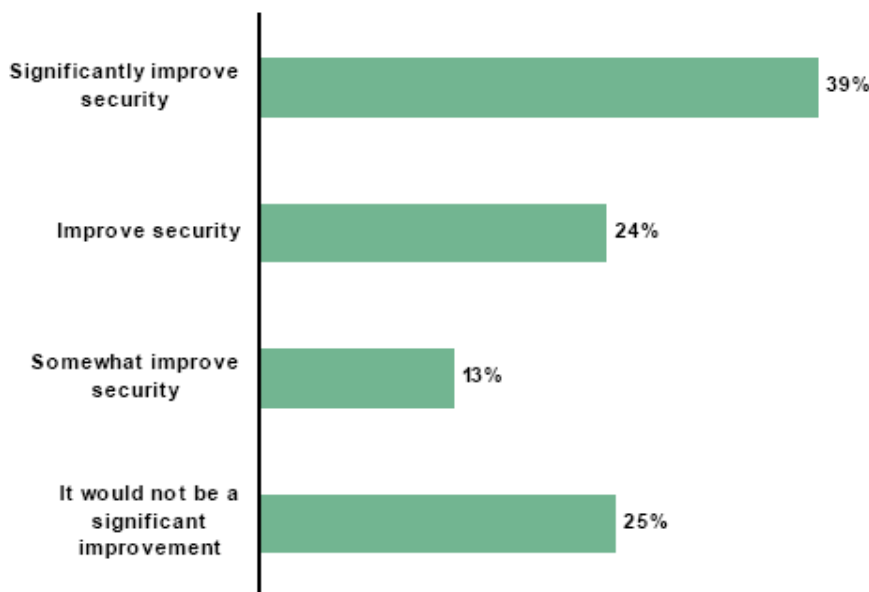
*Porcentajes no totalizan 100 debido al redondeo

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para el 76% de distritos escolares, la supervisión por vídeo mejora la seguridad

La supervisión por vídeo en directo permite al personal, e incluso a la policía local, controlar las ubicaciones remotas del campus, como las zonas de aparcamiento. Los participantes indicaron que las capacidades de supervisión de vídeo que permiten que los miembros del personal vean áreas remotas, mejoraría la seguridad para el 76% de los distritos escolares

Ilustración 46: ¿ Cómo se vería afectada la seguridad si la escuela dispusiera de supervisión por vídeo en directo de las ubicaciones remotas del campus (zonas de aparcamiento, etc.), de forma que pudiesen ser controladas por los miembros del personal o la policía local?*



Base: 143 directivos senior del sector de la educación

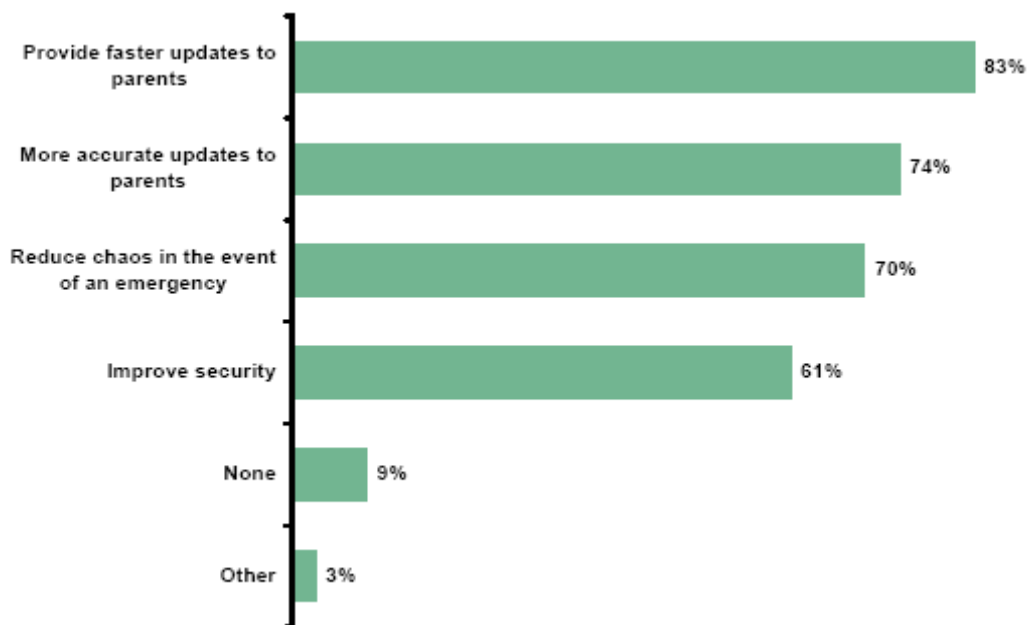
*Porcentajes no totalizan 100 debido al redondeo

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para el 83% de los distritos escolares, la notificación automática proporciona una rápida actualización a los padres

La mayoría de las escuelas no tienen medios eficaces de contactar con grupos numerosos de padres cuando se produce un evento que requiere atención inmediata. Con CU, las escuelas pueden enviar a todos los padres notificaciones de emergencia o mensajes de texto relacionados con una emergencia, a través del marcado automático de sus teléfonos. La mayoría de los participantes creían que esta capacidad proporcionaría actualizaciones más rápidas y precisas a los padres, y reduciría el caos en casos de emergencia.

Ilustración 47: ¿Qué efectos tendría el que las escuelas pudieran marcar automática y simultáneamente los teléfonos de los padres para enviar notificaciones de emergencia o mensajes de texto sobre el estado de una emergencia? (Marque las opciones válidas)



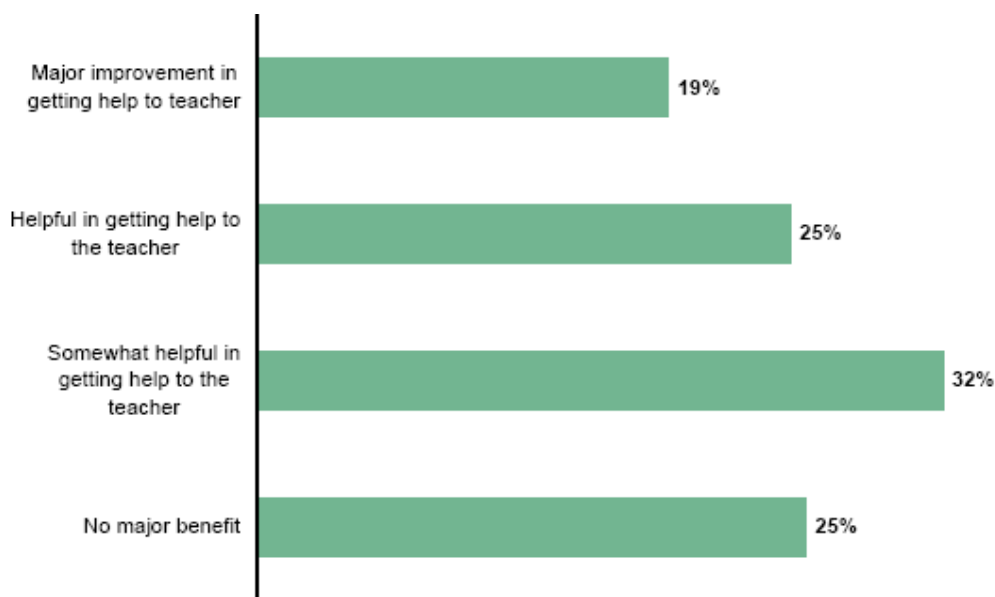
Base: 143 directivos senior del sector de la educación

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para el 76% de los distritos escolares, las alertas de emergencias internas proporcionan un entorno más seguro

Los teléfonos de las aulas pueden servir a los profesores para mucho más que hacer y recibir llamadas. También se les puede equipar con un “botón del pánico” que permite enviar una alarma silenciosa a las aulas adyacentes, al director de la escuela o a los servicios de emergencia. A la pregunta de cómo afectaría a la seguridad de los profesores y estudiantes, el 76% de participantes indicó que esta característica sería útil en caso de que los profesores necesitaran ayuda con rapidez.

Ilustración 48: ¿Cuál sería el efecto en la seguridad si se tuviese un “botón del pánico” en los teléfonos de las aulas por medio del cual se pudiese enviar una alerta silenciosa a las aulas adyacentes, al director o a los servicios de emergencia?



Base: 143 directivos senior del sector de la educación

*Porcentajes no totalizan 100 debido al redondeo

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

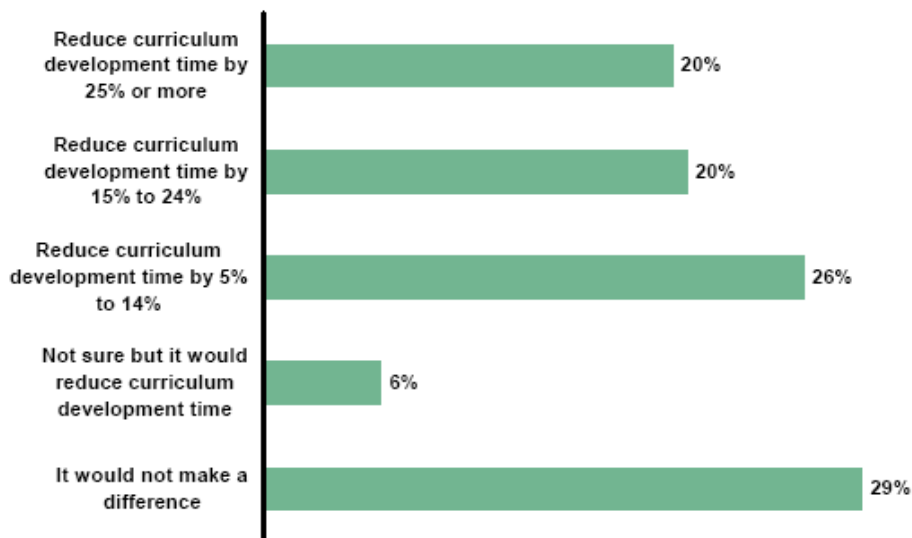
Las escuelas mejoran los contenidos curriculares con un mejor acceso a los colegas

Las escuelas buscan formas de mejorar sus contenidos curriculares y enriquecer las experiencias de los estudiantes. Los problemas que impiden la actualización de los contenidos curriculares de una escuela incluyen la limitada capacidad de los profesores para colaborar con sus colegas, y las restricciones de presupuesto para financiar nuevos cursos. CU fomenta la colaboración de equipos y ofrece alternativas de menor coste a la contratación de profesores especialistas en cada escuela.

Para el 72% de los distritos escolares, la capacidad de colaborar de forma simultánea reduce el tiempo de desarrollo curricular

Con profesores que trabajan en ubicaciones separadas y se comunican con sus colegas a través del correo electrónico, el proceso de compartir la planificación de las clases, la preparación de las aulas, el desarrollo curricular, y la consideración de los comentarios y respuestas suele llevar días o semanas. Se preguntó a los participantes en cuánto tiempo se reduciría el desarrollo curricular si el personal y las personas que desarrollan los contenidos fuesen capaces de compartir y editar los documentos en colaboración, desde cualquier ubicación, en lugar de enviarlos de ida y vuelta a través del correo electrónico. El setenta y dos por ciento de participantes indicó que el tiempo de desarrollo curricular se reduciría; el 66%, que la reducción sería de un 5% a un 25% o más.

Ilustración 49: ¿Cómo se vería afectado el tiempo de desarrollo curricular si el personal y quienes desarrollan los contenidos fueran capaces de compartir y editar los documentos en colaboración y en tiempo real, en lugar de enviarlos de ida y vuelta por correo electrónico?



Base: 143 directivos senior del sector de la educación

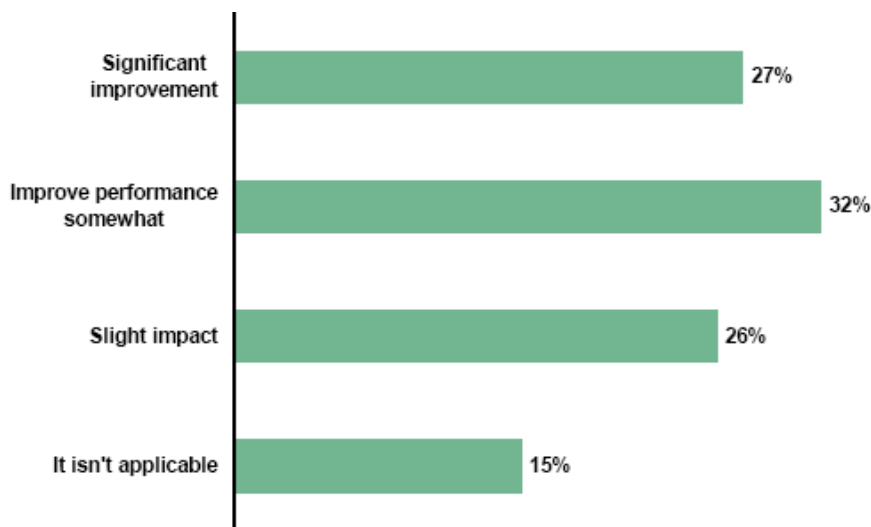
*Porcentajes no totalizan 100 debido al redondeo

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para el 85% de profesores, el acceso fácil a los recursos externos para la colaboración representa una ventaja

Los profesores suelen encontrar dificultades para tener acceso a recursos externos, a fin de conseguir materiales de enseñanza y colaborar con los colegas que tienen experiencia específica en determinados campos. A la pregunta de cómo afectaría al rendimiento de los profesores un mejor acceso a los recursos y a los colegas, el 85% de participantes indicó que representaría una ventaja.

Ilustración 50: ¿Cómo se vería afectado el rendimiento de los profesores en las aulas si tuviesen un fácil acceso a los recursos externos para conseguir materiales de enseñanza o colaborar con los colegas (de la escuela y el distrito) de forma remota?



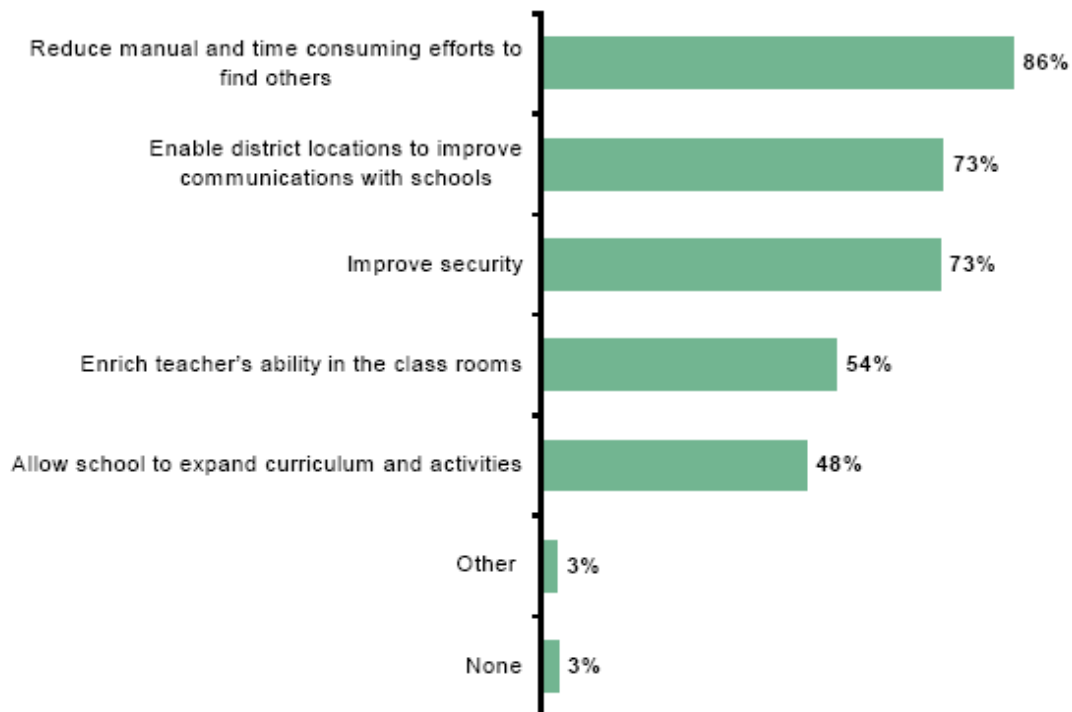
Base: 143 directivos senior del sector de la educación

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

La capacidad de contactar con los profesores o miembros del personal sin retrasos genera muchas ventajas

Gran parte de la comunicación en una escuela se realiza de forma manual y requiere mucho tiempo; esto dificulta ponerse en contacto con otras personas cuando es necesario. Los retrasos son frecuentes y la información no se comparte entre las escuelas. Los participantes citaron las siguientes ventajas de poder encontrar y contactar con los profesores y el personal en todo momento e independientemente de la ubicación: reducción del trabajo manual para ubicar a otras personas (86%); mejores comunicaciones con las escuelas del distrito (73%); mayor seguridad (73%).

Ilustración 51: ¿Cuál de las siguientes ventajas experimentaría su escuela si los sistemas de comunicación pudieran encontrar y contactar con los miembros del personal y los profesores en cualquier momento e independientemente de la ubicación física? (Marque las opciones válidas)



Base: 143 directivos senior del sector de la educación

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

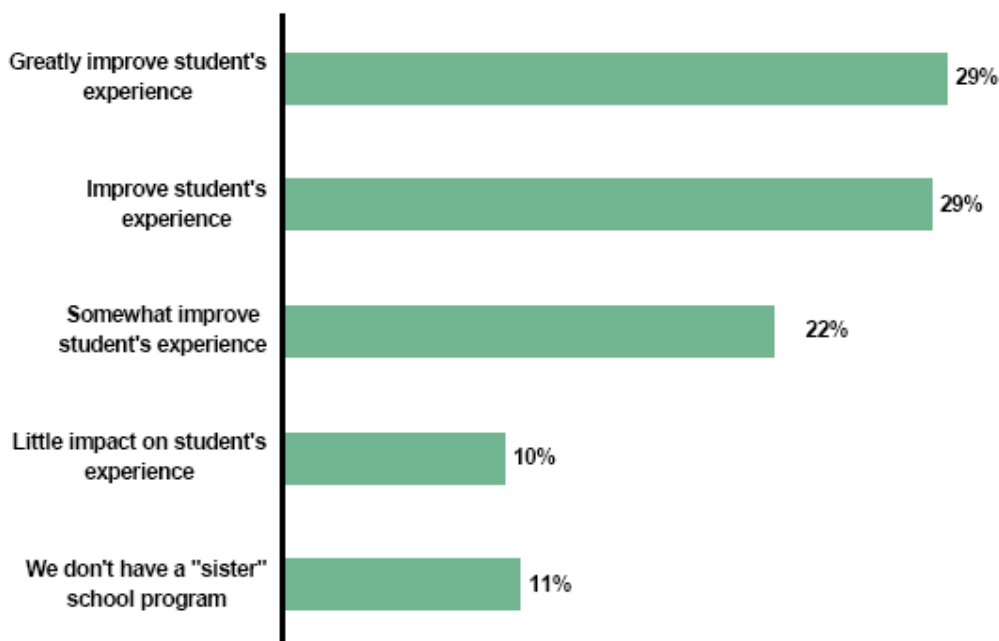
Las conferencias web/vídeo amplían las experiencias educativas

Mediante las conferencias web y vídeo, las escuelas tienen la oportunidad de ampliar las experiencias de los estudiantes y enriquecer el contenido curricular al permitir a los expertos remotos compartir sus conocimientos con una audiencia más extensa. Además, las conferencias web y de vídeo de CU admiten el aprendizaje remoto y ofrecen a los distritos escolares una alternativa económica a la enseñanza centralizada.

Para el 80% de los distritos escolares, los intercambios de vídeo enriquecen los programas educativos “paralelos”

Los programas escolares ‘paralelos’ permiten a los estudiantes contactar y hablar con otros estudiantes de diferentes ciudades o países. Para muchas escuelas, esto consiste en cartas enviadas por estudiantes a otros estudiantes en ubicaciones remotas. Se preguntó a los participantes cómo afectaría a las experiencias de los estudiantes los intercambios de vídeo en directo; el 80% indicó que las experiencias de los estudiantes mejorarían.

Ilustración 52: ¿Cómo se vería afectada la experiencia de los estudiantes si sus escuelas pudieran comunicarse con escuelas “paralelas” en otros países a través de intercambios de vídeo en directo?*



Base: 143 directivos senior del sector de la educación

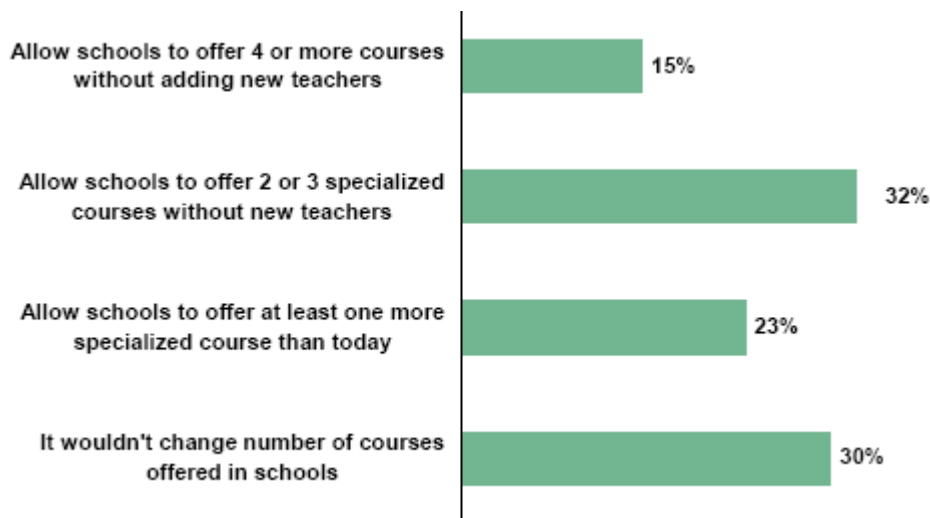
*Porcentajes no totalizan 100 debido al redondeo

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para el 70% de las escuelas, las conferencias avanzadas con expertos refuerza la mejora del contenido curricular

Muchas escuelas limitan las opciones curriculares de los estudiantes debido a que carecen de expertos en las materias y a los gastos adicionales que implica la contratación de más profesores. Se preguntó a los participantes si sus escuelas serían capaces de ofrecer más cursos si pudieran proporcionar clases con profesores cualificados a través de la enseñanza a distancia mediante conferencias web y vídeo. El setenta por ciento de los participantes indicó que podría ofrecer de uno a cuatro cursos o más, sin necesidad de contratar nuevos profesores.

Ilustración 53: Si las escuelas pudieran ofrecer clases con profesores cualificados a través de la enseñanza a distancia mediante conferencias web/vídeo ¿podrían aumentar el número de cursos, u ofrecer contenidos más avanzados o especializados?



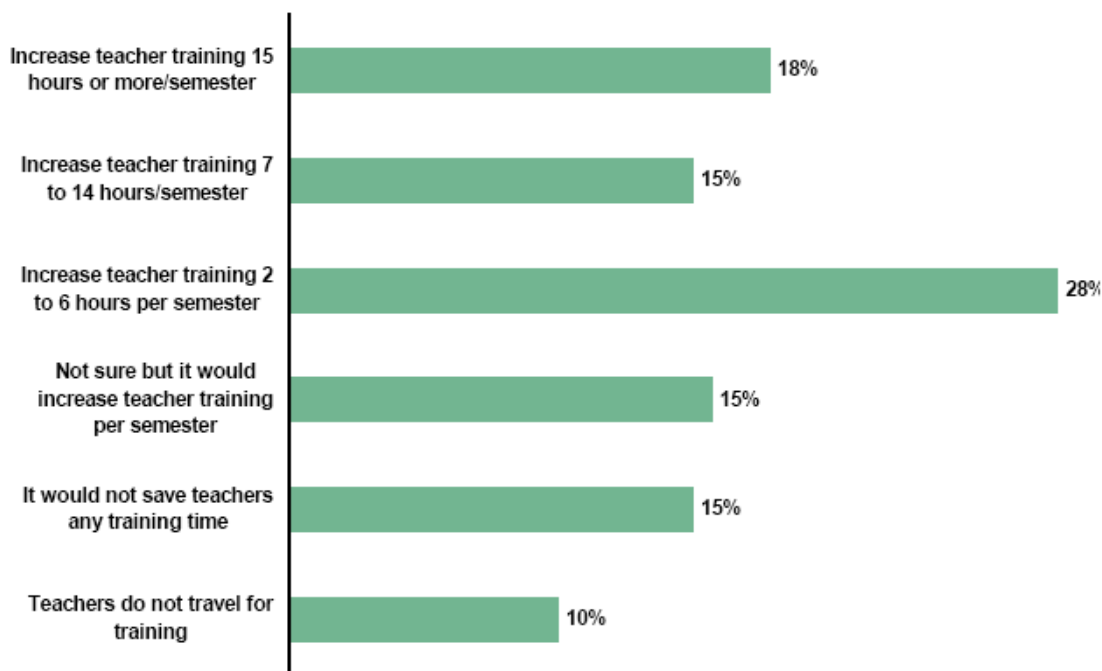
Base: 143 directivos senior del sector de la educación

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para el 76% de los distritos escolares, las conferencias web/vídeo permiten ampliar la formación de los profesores

Cuando los distritos ofrecen formación a los profesores en las escuelas locales en lugar de que deban desplazarse a ubicaciones distantes, esta formación se hace más accesible y promueve una mayor participación. A la pregunta de que si los profesores pudieran recibir formación en sus propias escuelas a través de web y vídeo interactivo en lugar de tener que viajar, el 76% de participantes indicó que la formación de los profesores se incrementaría; el 61%, que este incremento sería de 2 a 15 horas por semestre o más.

Ilustración 54: ¿Cómo se vería afectado el tiempo de formación si los profesores pudieran recibir la formación necesaria en sus propias escuelas a través de web y vídeo interactivo en lugar de tener que desplazarse a ubicaciones centralizadas?*



Base: 143 directivos senior del sector de la educación

*Porcentajes no totalizan 100 debido al redondeo

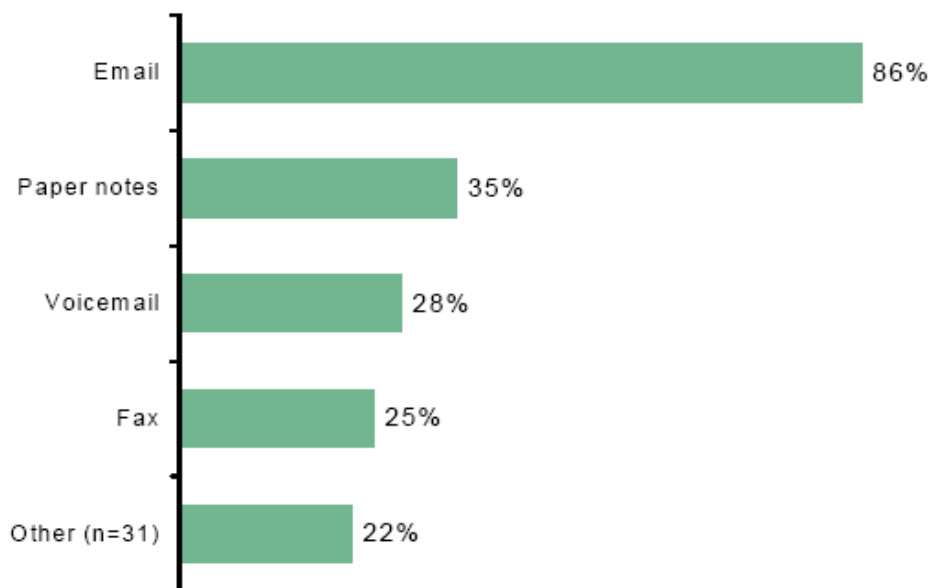
Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Enviar mensajes a los profesores no es una tarea fácil

Los profesores reciben mensajes de una variedad de fuentes y muchos no tienen fácil acceso a estos mensajes durante las horas de clase. No todos los profesores tienen acceso al correo electrónico en el aula, y muchos mensajes escritos a mano o que se quedan en el buzón de voz no llegan a su destino. Esto impide que los profesores dispongan de toda la información sobre los estudiantes que envían los padres.

El 86% de los profesores usa más el correo electrónico que otro tipo de mensajes

Se preguntó a los participantes que indicaran la forma en que los profesores reciben sus mensajes actualmente y el tipo de mensajes que reciben. El ochenta y seis por ciento de profesores reciben mensajes por correo electrónico; el 35%, por mensajes en papel; el 28%, por buzón de voz; y el 25%, por fax. Otras respuestas incluyen las intercomunicaciones, mensajería instantánea y los tableros de noticias.

Ilustración 55: ¿Cual es el método más común mediante el cual los profesores reciben sus mensajes? (Marque las opciones válidas)

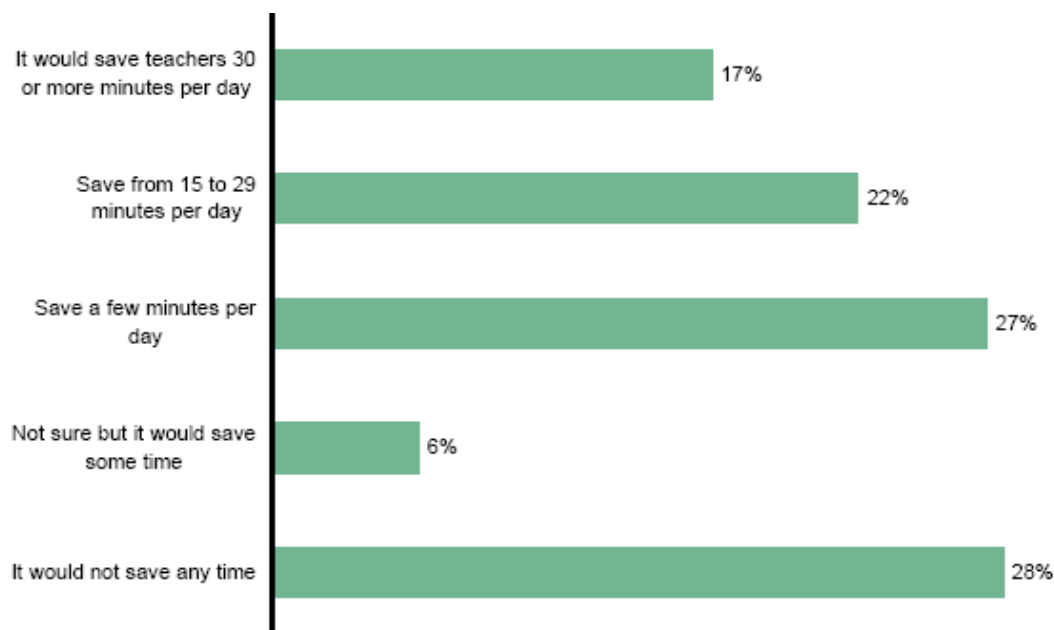
Base: 143 directivos senior del sector de la educación

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para el 72% de profesores, la recuperación cómoda de los mensajes significa un ahorro de tiempo

Muchos profesores necesitan acudir a la sala de profesores o a las oficinas para leer sus mensajes. Debido a que los profesores tienen un tiempo limitado de descanso, la recuperación de los mensajes suele ser esporádica y realizarse con retraso. Se preguntó a los participantes cómo afectaría al tiempo de recuperación de mensajes si los profesores pudieran acceder a todos sus mensajes (voz, fax, correo electrónico) desde los PC de las aulas, los teléfonos o dispositivos móviles. El setenta y dos por ciento de participantes dijo que se ahorraría tiempo; el 68%, que se podría ahorrar hasta más de 30 minutos por día.

Ilustración 56: ¿Cómo se vería afectado el tiempo de recuperación de mensajes si los profesores pudieran acceder a todos sus mensajes (voz, fax, correo electrónico) desde los PC de las aulas, los teléfonos o sus dispositivos móviles?



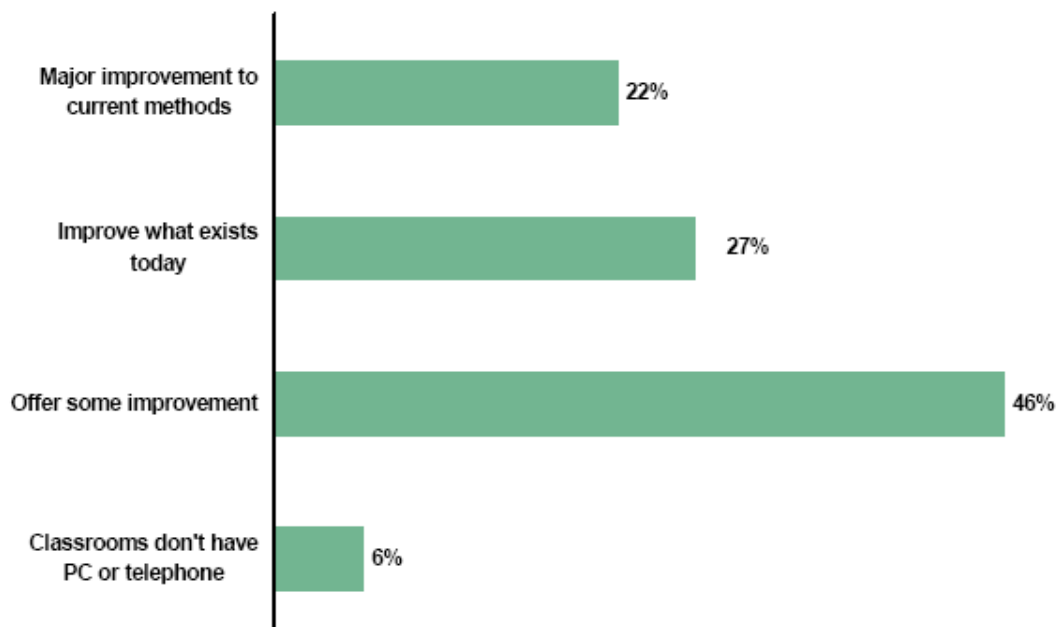
Base: 143 directivos senior del sector de la educación

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Para el 95% de los distritos escolares, el acceso electrónico a los mensajes en el aula ofrece mayor seguridad

Los profesores no suelen ser informados de las actualizaciones sobre las situaciones de emergencia y deben esperar a que un sistema público de notificación señale el término de una situación de crisis. Esta carencia de información provoca angustia en muchos profesores. Se preguntó a los participantes si las comunicaciones en el aula cambiarían si los profesores pudieran estar informados de una situación de emergencia y recibir actualizaciones electrónicas continuas a través del teléfono o los PC del aula, el 95% respondió que habría una mejora.

Ilustración 57: ¿Cómo se verían afectadas las comunicaciones y la seguridad en el aula si se pudiera informar a los profesores sobre las situaciones de emergencia y recibieran actualizaciones electrónicas continuas en los teléfonos o los PC del aula?*



Base: 143 directivos senior del sector de la educación

*Porcentajes no totalizan 100 debido al redondeo

Fuente: Un estudio realizado por Forrester Consulting en representación de Cisco

Resumen de educación

La mayoría de los distritos escolares enfrentan problemas de comunicación que incluyen la comunicación desde las oficinas del distrito a las escuelas, la comunicación interna en las escuelas y la comunicación entre la escuela y los padres. La necesidad de comunicarse de forma inmediata es importante para mejorar la seguridad y la capacidad de respuesta de la escuela ante situaciones críticas. Las comunicaciones unificadas proporcionan a las escuelas las siguientes ventajas:

- **Reducción del tiempo empleado en la comunicación y los viajes entre los distritos.** CU puede reducir la cantidad de tiempo que los administradores escolares dedican al desplazamiento entre las escuelas, ya que ofrece medios alternativos de comunicación con las ubicaciones de las escuelas remotas y, mejora el proceso de contacto al permitir conocer la disponibilidad de las personas antes de intentar ponerse en contacto con ellas.
- **Mejora de la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia.** CU proporciona capacidades avanzadas para ubicar a otras personas rápidamente, alertar al personal y a los profesores de los problemas potenciales, y notificar a los padres sobre las situaciones de emergencia.
- **Ampliar la capacidad de colaboración con los colegas y los expertos.** CU ofrece a las escuelas la oportunidad de ampliar sus contenidos curriculares a través del uso compartido del conocimiento de los expertos a través de sencillas herramientas de colaboración y conferencias web y de vídeo. Además, los profesores pueden participar en más sesiones de formación sin necesidad de desplazarse a ubicaciones remotas.
- **Optimización de la productividad de los profesores.** Al disponer de un acceso más cómodo a las comunicaciones de los padres y administradores escolares, los profesores tienen más tiempo para hacer su trabajo, ya que no lo tienen que dedicar a recuperar mensajes o a tratar de ubicar a sus colegas.

Resumen general

CU ofrece a las organizaciones un valor que se puede cuantificar y que genera ventajas tangibles en los procesos empresariales. Aunque cada área tiene sus requerimientos específicos, la necesidad de comunicarse de modo eficaz y reducir los retrasos es común en todos los sectores. Las ventajas de CU se pueden encontrar en muchas actividades empresariales e incluyen las siguientes aplicaciones:

- **Contactar rápidamente con los expertos y con los responsables de la toma de decisiones.** CU permite a los empleados determinar la disponibilidad de los expertos y de los directivos, y ponerse en contacto con ellos rápidamente a través de cualquier dispositivo, independientemente de su ubicación.
- **Mejora de la colaboración de equipos.** Los equipos de un proyecto pueden iniciar conferencias de audio, vídeo y web con rapidez, con sólo comprobar su estado con rapidez y hacer clic en los nombres para iniciar una llamada de conferencia.
- **Dar un soporte más eficaz a los trabajadores remotos.** Los trabajadores remotos disponen en sus dispositivos móviles de todas las funciones empresariales (incluyendo capacidades de presencia) que les permiten usar las mismas aplicaciones que los empleados que trabajan en las ubicaciones centralizadas.
- **Acelerar la resolución de problemas.** Con la capacidad de contactar con otras personas y compartir la información independientemente de la ubicación, los problemas se pueden resolver en menor tiempo y minimizar así sus consecuencias.
- **Facilitar las sesiones de formación sin viajes.** La colaboración web interactiva hace posible que los empleados puedan recibir cursos de formación en las ubicaciones locales y eliminar los costosos viajes de empresa.
- **Consolidación de la gestión de aplicaciones.** CU permite a las organizaciones consolidar la administración y gestión de aplicaciones, y centralizar las operaciones de soporte.
- **Mejorar los tiempos de respuesta ante situaciones de emergencia.** La capacidad de contactar con otras personas rápidamente a través de cualquier dispositivo y con un solo número permite a las organizaciones notificar con rapidez a individuos o grupos sobre situaciones críticas que requieren atención.

Anexo A: Notas finales

¹ Forrester Consulting, una empresa de investigación independiente y objetiva, entrevistó a 140 directivos senior de la banca minorista para conocer cómo las UC afectarían sus operaciones, y para identificar las áreas específicas en las cuales las CU podrían reducir los costes, mejorar la capacidad de respuesta y fomentar la productividad de los empleados. El principal objetivo de esta encuesta era conocer las ventajas potenciales de CU en los procesos de la banca minorista y el efecto que CU tendría en los clientes.

² Forrester Consulting, una empresa de investigación independiente y objetiva, entrevistó a 146 altos directivos de operaciones y desarrollo de producto del sector de la fabricación, a fin de evaluar los efectos que tendrían las capacidades de CU en los entornos de desarrollo de producto y producción. Este informe planteó a las participantes preguntas sobre los procesos y problemas de comunicación dentro del sector de la fabricación que afectan a la capacidad de las empresas para conseguir sus objetivos empresariales y de productividad. Las preguntas de la encuesta se centraron en situaciones en las que los fabricantes necesitaban ponerse en contacto con otras personas rápidamente, reducir los retrasos en los proyectos, notificar a otros las situaciones de emergencia, y cumplir con los compromisos ante los clientes de forma oportuna.

³ Forrester Consulting, una empresa de investigación independiente y objetiva, entrevistó a 143 directivos del sector educativo de nivel primario a fin de determinar cómo podrían afectar a su actual entorno las CU. La encuesta examinó los procesos y problemas de comunicación en las oficinas de los distritos escolares, entre las oficinas y las escuelas, y en las aulas. Además, tuvo en consideración la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia dentro de los distritos, los requerimientos de comunicación externa y las necesidades de formación de los miembros del profesorado.